Sage CRM Cloud

2012 R2

Benutzerhandbuch

© Copyright 2012 Sage Technologies Limited, Herausgeber dieses Materials. Alle Rechte vorbehalten.

Ohne schriftliche Genehmigung von Sage Technologies Limited darf diese Dokumentation weder ganz noch teilweise kopiert, photokopiert, reproduziert, übersetzt, auf Mikrofilm aufgenommen oder anderweitig vervielfältigt werden.

Die Verwendung der hier beschriebenen Software und der zugehörigen Dokumentation unterliegt dem Endbenutzer-Lizenzvertrag, der mit der Software geliefert oder bei der Systemanmeldung akzeptiert wird.

Sage und das Sage Logo sind eingetragene Marken von The Sage Group PLC. Alle anderen Marken sind Marken oder eingetragene Marken der jeweiligen Eigentümer.

Inhalt

Kapitel 1: Informationen zu diesem Handbuch **1-1**

Aufbau dieses Handbuchs 1-1

Struktur der Kapitel 1-1

Kapitelübersicht 1-1

Einführung in Sage CRM 1-3

Kapitel 2: Erste Schritte **2-1**

Aufrufen der Anmeldeseite 2-1

Anmelden 2-1

Ändern des Passworts 2-2

Zurücksetzen des Passworts 2-2

Abmelden 2-2

Grundlegende Bildschirmelemente 2-2

Kontextbereich 2-3

Registerkarten 2-3

Panel 2-3

Hyperlinks 2-4

Aktionsschaltflächen 2-4

Menüschaltflächen 2-4

Popup-Listen der Menüschaltflächen 2-4

Verlaufsliste 2-4

Schaltflächen "Vorwärts" und "Zurück" 2-5

Registerkarten 2-5

Firmenregisterkarten 2-5

Registerkarten von "Mein CRM" 2-6

Navigieren 2-7

Tabulatortaste 2-8

Eingabetaste 2-8

Klicken mit der rechten Maustaste 2-8

Bewegen des Mauszeigers über Bildschirmelemente 2-8

Aktuelles Datum 2-8

Tastenkombinationen 2-8
Dropdown-Listen 2-9
Pfeilschaltflächen "Weiter" und "Zurück" 2-9
Kontrollkästchen 2-10
Pfeilschaltflächen "Los" 2-10
Erweiterte Suchauswahl 2-10
Pflichtfelder 2-11
Bildschirm-Coaching 2-11
Aufrufen der Hilfe 2-11
Kapitel 3: Suchen nach Informationen **3-1**
Grundlegende Suchverfahren 3-1
Popup-Liste oder Menüschaltfläche mit Kontextbereich 3-1
Menü "Suchen" und Aktionsschaltflächen 3-2
Wiederholen einer früheren Suche 3-2
Zurücksetzen von Suchkriterien 3-3
Suchen nach einer Person 3-3
Suchen nach einer Firma 3-4
Suchen nach einer Verkaufschance 3-4
Suchen nach einem Ticket 3-5
Kombinieren von Suchkriterien 3-5
Platzhaltersuche 3-6
Suche mit Datumsfeldern 3-6
Suche mit numerischen Feldern 3-7
Verwenden der erweiterten Suche 3-7
Beispiel: Suchen nach Firmen mit Hilfe der erweiterten Suche 3-8
Beispiel: Suchen nach Personen mit Hilfe der erweiterten Suche 3-9
Verwenden einer vorhandenen gespeicherte Suche 3-10
Erstellen einer neuen gespeicherten Suche 3-10
Aktualisieren einer gespeicherten Suche 3-11
Löschen einer gespeicherten Suche 3-11
Erstellen gespeicherter Suchen für alle Benutzer 3-11
Ausführen von Aktionen für Suchlisten 3-12

Zählen 3-12
Filtern 3-12
Sortieren 3-13
Festlegen einer standardmäßigen Suchseite 3-13
Festlegen des Umfangs der Suchergebnisliste 3-13
Kapitel 4: Hinzufügen von Kundeninformationen **4-1**
Popup-Liste oder Menüschaltfläche mit Kontextbereich 4-2
Hinzufügen einer neuen Firma 4-2
Firmenfelder 4-5
Adressfelder 4-6
Telefon- und E-Mail-Felder 4-6
Personenfelder 4-7
Telefondetailfelder einer Person 4-7
E-Mail-Felder einer Person 4-7
Validierungsfehler 4-8
Gebietsverwaltung 4-8
Ändern von Firmendetails 4-9
Ändern von Firmenadressdetails 4-9
Ändern von Personendetails 4-9
Hinzufügen einer neuen Adresse zu einer vorhandenen Firma 4-10
Hinzufügen einer neuen Person zu einer vorhandenen Firma 4-10
Bearbeiten von Adressenverknüpfungen 4-11
Zuweisen einer anderen Adresse zu einer Person 4-13
Hinzufügen einer privaten Adressen zu einer Person 4-13
Ändern von Telefon- und E-Mail-Details 4-13
Hinzufügen einer Firma mit mehreren Sites 4-14
Arbeiten mit der Registerkarte "Beziehungen" 4-14
Hinzufügen einer neuen Beziehung 4-15
Beziehungsfelder 4-16
Löschen einer Beziehung 4-16
Hinzufügen einer Notiz 4-17
Bearbeiten einer Notiz für eine Firma oder eine Person 4-17

Zusammenstellen eines Teams 4-17
Hinzufügen einer Person ohne Verbindung zu einer Firma 4-18
Neuzuweisung einer Person zu einer Firma 4-19
Verhindern von duplizierten Einträgen 4-19
Zusammenführen von duplizierten Firmen 4-20
Zusammenführen von duplizierten Personen 4-21
Löschen von Datensätzen von Firmen oder Personen 4-22
Kapitel 5: Termine und Aufgaben **5-1**
Erstellen von Aufgaben 5-1
Erstellen von Terminen 5-2
Planen eines Rückrufs 5-2
Felder für die Kommunikation 5-3
Planen nicht verknüpfter Kommunikation 5-9
Planen von Schnellterminen oder -aufgaben 5-9
Benachrichtigungen 5-10
Ändern des Status einer Kommunikation 5-10
Suchen nach einer Kommunikation 5-11
Hinzufügen von Anlagen zu Aufgaben 5-11
Neuzuweisen einer bestehenden Aufgabe zu einem Kollegen 5-12
Planen einer Aufgabe für einen Kollegen 5-12
Prüfen des Kalenders eines Kollegen 5-12
Navigieren im Kalender 5-14
Terminplaner 5-16
Anzeigen der Kontakthistorie 5-17
Einladen externer Teilnehmer zu Besprechungen 5-17
Sich wiederholende Termine 5-18
Erstellen eines sich wiederholenden Termins 5-18
Ändern eines sich wiederholenden Termins 5-19
Löschen eines sich wiederholenden Termins 5-20
Löschen einer Kommunikation 5-20
Kapitel 6: E-Mail **6-1**
Festlegen einer Standard-E-Mail-Vorlage 6-1

Senden einer E-Mail 6-1
E-Mail-Tastenkombinationen 6-4
Verarbeitung eingehender E-Mails 6-4
Antworten auf E-Mails 6-4
Senden von E-Mails mit Microsoft Outlook 6-4
Konvertieren von E-Mails 6-5
Ablegen ein- und ausgehender E-Mails 6-5
Ausgehende E-Mail 6-6
Eingehende E-Mail 6-6
Regeln für die E-Mail-Verarbeitung 6-7
Kapitel 7: Klassische Outlook-Integration **7-1**
Herunterladen des Outlook-Plug-Ins für die klassische Outlook-Integration 7-1
Verwenden von CRM innerhalb von Outlook (klassische Outlook-Integration) 7-2
Synchronisieren von Kontakten (klassische Outlook-Integration) 7-5
Hinzufügen von Kontakten: CRM in Outlook (klassische Outlook-Integration) 7-6
Hinzufügen von Kontakten: Outlook in CRM (klassische Outlook-Integration) 7-7
Ändern und Löschen von Kontakten (klassische Outlook-Integration) 7-8
Anzeigen von Kontaktinformationen aus Outlook (klassische Outlook-Integration) 7-8
Synchronisieren von Terminen und Aufgaben (klassische Outlook-Integration) 7-9
Outlook Termine und Aufgaben (klassische Outlook-Integration) 7-9
CRM Termine und Aufgaben (klassische Outlook-Integration) 7-9
Arbeiten mit Terminen, Besprechungen und mehreren Benutzern (klassische Outlook-Integration) 7-10
Sich wiederholende Termine und Aufgaben (klassische Outlook-Integration) 7-12
Ganztägige Ereignisse (klassische Outlook-Integration) 7-12
Prüfen von Synchronisierungskonflikten (klassische Outlook-Integration) 7-13
Überprüfen übersprungener Positionen (klassische Outlook-Integration) 7-14
Anhängen gemeinsamer Dokumente an Outlook-E-Mails (klassische Outlook-Integration) 7-15
Ablegen von E-Mails aus Outlook in CRM (klassische Outlook-Integration) 7-15
Erneutes Installieren des Outlook-Plug-Ins für die klassische Outlook-Integration 7-17
Deinstallieren des Outlook-Plug-Ins für die klassische Outlook-Integration 7-17
Kapitel 8: Outlook-Plug-In "Lite" **8-1**
Intallieren des Lite Outlook-Plug-Ins 8-1

Deinstallieren des Outlook-Plug-Ins 'Lite' 8-1
Arbeiten mit dem Lite Outlook-Plug-In 8-2
Hinzufügen von Kontakten (Lite Outlook-Plug-In) 8-2
Ablegen von E-Mail (Lite Outlook-Plug-In) 8-3
Kapitel 9: Verwalten von Dokumenten **9-1**
Herunterladen des CRM Plug-Ins 9-1
Serienbriefvorlagen 9-2
Erstellen eines Serienbriefs 9-2
Erstellen eines Serienbriefs für mehrere Kontakte 9-3
Importieren einer Bilddatei 9-4
Erstellen einer neuen Vorlage und Hinzufügen von Serienbrieffeldern 9-5
Erstellen einer Angebots- oder Auftragsvorlage 9-6
Erstellen einer neuen Vorlage in Microsoft Word 9-7
Importieren eines lokalen Word-Dokuments 9-8
Nachverfolgen von Dokumenten auf der Registerkarte "Dokumente" 9-8
Abrufen eines Serienbriefs auf der Registerkarte "Dokumente" 9-9
Hinzufügen eines Dokuments zur Registerkarte "Dokumente" 9-10
Dokument hier ablegen 9-11
Bereich "Dateien hier ablegen..." 9-11
Verknüpfen einer E-Mail-Korrespondenz mit einem Kunden 9-12
Ablegen eines Dokuments auf der Registerkarte "Dokumente" 9-12
GemeinsameDokumente 9-13
Zugreifen auf Dokumente in "Gemeinsame Dokumente" 9-13
Filtern von "Gemeinsame Dokumente" 9-13
Hinzufügen von Dokumenten zur Registerkarte "Gemeinsame Dokumente" 9-14
Bearbeiten von Dokumenten auf der Registerkarte "Gemeinsame Dokumente" 9-14
Kapitel 10: Ausführen von Berichten **10-1**
Beispielberichte 10-1
Ausführen eines Berichts 10-1
Beispiel: Firmenliste nach Segment (Liste) 10-2
Beispiel: Aktivitätenprotokoll nach Benutzer (Kreuztabelle) 10-3
Beispiel: Verkaufschancenabschluss-Historie (Historisch) 10-4

Beispiel: Bericht "Person – Zusammenfassung" 10-5
Beispiel: Exportieren einer Firmenliste aus einer Suchliste 10-6
Speichern von Suchkriterien für Berichte 10-6
Hinzufügen eigener häufig verwendeter Berichte 10-7
Ändern der Anzeigeoptionen für Berichte 10-7
Adobe PDF 10-8
CSV 10-9
Interaktion mit Berichtsdiagrammen 10-10
Diagrammanzeigeoptionen von Adobe Flash Player 10-10
Kapitel 11: Arbeiten mit Listen **11-1**
Einführung in Listenaktionen 11-1
Serienbrieffunktion starten 11-1
Neue Aufgabe 11-2
Senden von E-Mail 11-3
Exportieren in Datei 11-4
Kapitel 12: Verkaufschancen **12-1**
Was ist eine Verkaufschance? 12-2
Abschließen eines Geschäfts: Szenario 12-2
Verkaufschancenfelder 12-3
Erstellen einer neuen Verkaufschance 12-5
Hinzufügen von Informationen zu einer vorhandenen Verkaufschance 12-5
Produkte 12-6
Hochstufen einer Verkaufschance 12-9
Senden eines Angebots 12-10
Umwandeln eines Angebots in einen Auftrag 12-11
Drucken eines Auftrags 12-14
Abschließen eines Geschäfts 12-15
Manuelles Hochstufen von Verkaufschancen 12-15
Anzeigen der Vertriebs-Pipeline 12-15
Detailsuche in Pipelines 12-16
Ausführen eines Verkaufschancenberichts 12-16
Ermitteln der zugewiesenen Verkaufschancen 12-16

Erstellen einer Verkaufschance auf Basis eines anderen Kontextes 12-17
Löschen einer Verkaufschance 12-17
Erstellen von Angeboten und Aufträgen außerhalb des Verkaufschancenkontextes 12-17
Suchen nach einem Angebot 12-18
Suchen nach einem Auftrag 12-18
Kapitel 13: Vertriebs-Forecasts **13-1**
Definition eines Vertriebs-Forecasts 13-1
Terminologie zu Vertriebs-Forecasts 13-1
Erstellen eines eigenen Forecasts 13-3
Abgeben eines Forecasts 13-5
Anzeigen abgegebener Forecasts 13-5
Arbeiten mit Team-Forecasts 13-5
Administratorzugriff auf Forecasts 13-6
Kapitel 14: Interessenten **14-1**
Definition eines Interessenten 14-1
Qualifizierungsmerkmal für Interessenten: Szenario 14-2
Erstellen eines neuen Interessenten 14-2
Interessentenfelder 14-3
Suchen nach einem vorhandenen Interessenten 14-5
Zuordnen eines Interessenten zu einer vorhandenen Firma 14-6
Qualifizieren eines Interessenten 14-7
Konvertieren eines Interessenten in eine Verkaufschance 14-8
Manuelles Hochstufen von Interessenten 14-9
Anzeigen der Interessenten-Pipeline 14-9
Anzeigen der Ihnen zugewiesenen Interessenten 14-9
Erstellen eines Interessenten über "Mein CRM" 14-10
Löschen eines Interessenten 14-10
Kapitel 15: Abwicklung ausgehender Anrufe **15-1**
Einführung 15-1
Schaltflächen für die Abwicklung ausgehender Anrufe 15-1
Registerkarten für die Abwicklung ausgehender Anrufe 15-2
Zugreifen auf ausgehende Anrufe 15-2

Arbeiten mit ausgehenden Anrufen 15-3

Kapitel 16: Gruppen **16-1**

Einführung in Gruppen 16-1

Übersicht über die technische Seite 16-2

Registerkarte "Gruppen" 16-2

Erstellen einer Gruppe 16-2

Erstellen einer Gruppe über die Registerkarte "Gruppen" 16-3

Schaltflächen für Gruppenaktionen 16-4

Erstellen einer Gruppe über die Registerkarte "Kampagnenaktivitäten" 16-6

Erstellen einer Gruppe mittels einer Suche auf Basis einer primären Entität 16-6

Hinzufügen eines Datensatzes einer primären Entität zu einer Gruppe 16-7

Hinzufügen mehrerer Datensätze zu einer Gruppe 16-7

Hinzufügen mehrerer Datensätze zu einer Gruppe per Suche/gespeicherte Suche 16-7

Hinzufügen mehrerer Datensätze zu einer Gruppe per erweiterte Suche 16-8

Hinzufügen der Datensätze einer Gruppe zu einer anderen Gruppe 16-8

Aktualisieren einer Gruppe 16-9

Bearbeiten einer Gruppe 16-10

Durchführen einer Massenaktualisierung einer Gruppe 16-10

Aktualisieren von Gruppengebieten 16-11

Speicherung von Gruppeninformationen 16-12

Von Gruppen generierte Schlüsselattributdaten 16-13

Hinzufügen von Gruppenlisteninformationen zu einer Registerkarte 16-15

Exportieren von Gruppeninformationen 16-16

Anzeigen einer exportierten Gruppe 16-17

Senden von Serien-E-Mails 16-17

Konfigurieren von CRM für Serien-E-Mails 16-17

Senden von E-Mails an Gruppen 16-18

Kapitel 17: Kampagnenverwaltung - Verwendung **17-1**

Kampagnenverwaltung 17-1

Kampagnenszenario 17-1

Einrichten einer neuen Kampagne 17-2

Felder "Kampagne", "Kampagnenschritt" und "Kampagnenaktivität" 17-3

Aktionstypen der Kampagnenaktivität 17-6
Kopieren einer Kampagne 17-6
Erstellen eines internen Serienbriefs 17-7
Planen eines internen Telefonverkaufs 17-7
Einrichten neuer Antwortcodes 17-8
Erstellen einer neuen Gruppe basierend auf Antworten 17-10
Exportieren der Gruppe 17-11
Einrichten der Abwicklung ausgehender Anrufe 17-11
Erstellen einer Kampagnenaktivität für ausgehende Anrufe 17-11
Erstellen der Liste ausgehender Anrufe 17-14
Aktualisieren der Liste ausgehender Anrufe 17-14
Erneutes Zuweisen von Anrufen 17-14
Einrichten von Daten für Schlüsselattributprofile auf dem Bildschirm zur Anrufabwicklung 17-15
Erstellen von Berichten über durch Kampagnen erzeugte Verkaufschancen 17-18
Kapitel 18: Tickets **18-1**
Definition eines Tickets 18-1
Lösen eines Problems: Szenario 18-2
Erstellen eines neuen Tickets 18-2
Ticketfelder 18-4
Zuweisen eines Tickets zu einem Kollegen 18-6
Hochstufen eines Tickets 18-6
Lösen eines Tickets 18-7
Abschließen eines Tickets 18-7
Hinzufügen einer Lösung zur Wissensdatenbank 18-8
Manuelles Hochstufen von Tickets 18-8
Anzeigen der Ticketpipeline 18-8
Ausführen eines Ticketberichts 18-8
Ermitteln der in Bearbeitung befindlichen Tickets 18-9
Löschen eines Tickets 18-9
Kapitel 19: Wissensdatenbank **19-1**
Definition einer Lösung 19-1
Lösungsfelder 19-1

Suchen nach Lösungen 19-2
Anzeigen von Lösungen über "Mein CRM" 19-2
Hinzufügen einer neuen Lösung 19-3
Hinzufügen einer neuen Lösung über ein Ticket 19-3
Veröffentlichen einer Lösung 19-4
Löschen einer Lösung 19-4
Verknüpfen einer Lösung mit einem Ticket 19-5
Senden einer Lösung per E-Mail 19-5
Kapitel 20: Control-Center **20-1**
Was ist das Control-Center? 20-2
Zugriff auf das Control-Center 20-3
Kurzanleitung 20-3
Auswählen eines Control-Centers 20-4
Festlegen eines Standard-Control-Centers 20-4
Erstellen eines Control-Centers aus einer Vorlage 20-5
Kopieren eines Control-Centers 20-5
Erstellen eines neuen Control-Centers 20-6
Ändern von Control-Center-Details 20-6
Löschen eines Control-Centers 20-7
Hinzufügen einer Elementvorlage zu einem Control-Center 20-7
Hinzufügen eines neuen Elements zu einem Control-Center 20-7
Schnellreferenz zu Elementen 20-8
Kalenderelement 20-10
Diagrammelement 20-10
Listenelement 20-11
Menüpunktelement 20-12
Benachrichtigungselement 20-12
Datensatzzusammenfassungselement 20-13
RSS-Feed-Element 20-13
SData-Listenelement 20-13
Arbeiten mit dem SData-Navigator 20-15
SData-Datensatzzusammenfassungselement 20-15

Zusammenfassungselement 20-15

Aufgabenelement 20-16

Website-Element 20-17

Bearbeiten des Inhalts eines Elements 20-17

Verknüpfen von Elementen 20-17

Hinweise zur SData-Elementverknüpfung 20-18

Beispiel 1: Senden von Daten aus einem Firmenlistenelement an Ticketlisten-, Verkaufschancenlisten- und Firmendatensatzzusammenfassungselemente 20-19

Beispiel 2: Senden von Daten von zwei unterschiedlichen Verkaufschancenlistenelementen an ein Zusammenfassungselement für Verkaufschancen 20-20

Beispiel 3: Verknüpfen von SData-Listen- und SData-Datensatzzusammenfassungselementen 20-20

Ändern von Elementen 20-21

Symbole in der Elementkopfzeile 20-22

Ändern des Spaltenlayouts von Elementen 20-23

Hinzufügen neuer Datenquellen 20-23

Hinzufügen einer SData-Feed-Vorlage 20-24

Verwenden von Control-Center-Vorlagen 20-24

Hinzufügen einer Control-Center-Vorlage 20-25

Zuweisen von Benutzern zu einer Control-Center-Vorlage 20-25

Ändern einer Control-Center-Vorlage 20-26

Löschen einer Control-Center-Vorlage 20-26

Verwalten von Benutzer-Control-Centern 20-27

Hinzufügen eines Vorlagenelements 20-27

Ändern einer Elementvorlage 20-27

Löschen einer Elementvorlage 20-28

Einrichten eines Firmen-Control-Centers 20-28

Kapitel 21: Cockpit **21-1**

Was ist das Cockpit? 21-1

Einrichten eines neuen Cockpits 21-1

Ändern des Inhalts direkt auf der Seite "Cockpit" 21-3

Bearbeiten von Cockpit-Details 21-4

Ändern des Inhalts von Cockpits 21-4

Hinzufügen gespeicherter Suchen zu einem Cockpit 21-4
Hinzufügen eigener häufig verwendeter Berichte zu einem Cockpit 21-5
Hinzufügen von Berichtsdiagrammen zu einem Cockpit 21-5
Einrichten eines Firmen-Cockpits 21-7
Ändern des Inhalts des Firmen-Cockpits 21-7
Kapitel 22: Einstellungen **22-1**
Zugreifen auf Einstellungen 22-1
Einstellungsfelder 22-2
Ändern von Einstellungen 22-6
Kapitel 23: Schreiben von Berichten **23-1**
Einführung in das Schreiben von Berichten 23-1
Erstellen einer neuen Berichtskategorie 23-1
Verschieben eines Berichts in eine andere Kategorie 23-2
Erstellen eines Listenberichts 23-2
Felder und Schaltflächen für Berichte 23-4
Diagrammstile 23-12
Hinzufügen eines Diagramms zu einem Bericht 23-13
Erstellen eines Kreuztabellenberichts 23-15
Erstellen eines historischen Berichts 23-16
Löschen eines Berichts 23-17
Glossar **i**
Index **i**

Kapitel 1: Informationen zu diesem Handbuch

Zielgruppe dieses Handbuchs sind die Endbenutzer von Sage CRM.

Beachten Sie, dass einige der beschriebenen Features, z. B. Kundendienst-Tickets und Kampagnenverwaltung, nicht in allen Versionen von Sage CRM zur Verfügung stehen. Weitere Informationen finden Sie in der Versionsmatrix in der Hilfe zum Produkt.

Es wird vorausgesetzt, dass Sie mit der Verwendung eines Web-Browsers vertraut sind.

Aufbau dieses Handbuchs

Struktur der Kapitel

Alle Kapitel sind einheitlich strukturiert:

- In einer Checkliste werden die Lernziele für das Kapitel aufgeführt.
- Schrittweise Beschreibungen als praktische Beispiele zu jedem Abschnitt
- Tabellen, in denen die Bedeutung von Feldern erklärt wird

Kapitelübersicht

In den nachfolgenden Tabellen finden Sie eine Zusammenfassung der einzelnen Kapitel.

Teil I: Grundlagen

Zielgruppe dieses Teils sind alle Benutzer. In diesem Abschnitt wird die Standardnavigation behandelt.

Kapitel	Beschreibung
Erste Schritte	Anmelden und grundlegende Navigation

Teil II: Kontaktverwaltung

Zielgruppe dieses Teils sind alle Benutzer. In diesem Abschnitt wird die Standardkontaktverwaltung behandelt.

Kapitel	Beschreibung
Suchen nach Informationen	Suchen nach unterschiedlichen Arten von Informationen, Ändern der Suchkriterien und effizientes Arbeiten mit großen Datenmengen
Hinzufügen von Kundeninformationen	Erstellen eines Kundenprofils sowie Aktualisieren und Pflegen dieser Informationen

Kapitel	Beschreibung
Termine und Aufgaben	Verwalten von Kalendern, Planen von Besprechungen und Festlegen von Erinnerungen
E-Mail	Senden und Beantworten von E-Mails in CRM sowie Verwenden von E-Mail-Vorlagen
Klassische Outlook-Integration	Arbeiten mit der klassischen Outlook-Integration einschließlich der Synchronisierung von Kontakten, Aufgaben und Terminen
Outlook-Plug-In "Lite"	Arbeiten mit dem Outlook-Plug-In 'Lite' in Sage CRM (Cloud)
Verwalten von Dokumenten	Zusammenführen von Kundendaten mit Dokumenten, die gedruckt, gefaxt oder per E-Mail gesendet werden
Ausführen von Berichten	Ausführen von Listen, Kreuztabellen-, historischen und Zusammenfassungsberichten
Arbeiten mit Listen	Ausführen von Aktionen wie z. B. der Serienbrieffunktion für Suchlisten, gespeicherte Suchen und die Liste **Kontakte**

Teil III: Vertrieb

Zielgruppe dieses Teils sind Benutzer aus dem Vertriebsbereich.

Kapitel	Beschreibung
Verkaufschancen	Führen qualifizierter Interessenten bis zum Geschäftsabschluss
Vertriebs-Forecasts	Erstellen und Abgeben von Vertriebs-Forecasts

Teil IV: Marketing

Zielgruppe dieses Teils sind Benutzer aus dem Marketing-Bereich.

Kapitel	Beschreibung
Interessenten	Verarbeiten nicht qualifizierter Informationen zu potenziellen Kunden
Verarbeitung ausgehender Anrufe	Bearbeiten einer Liste ausgehender Anrufe
Gruppen	Einrichten und Verwalten von Gruppen
Kampagnenverwaltung	Verwalten und Nachverfolgen von Aktivitäten bei Marketingkampagnen

Teil V: Kundendienst

Zielgruppe dieses Teils sind Benutzer im Bereich Kundendienst.

Kapitel	Beschreibung
Tickets	Verarbeiten eines Kundendienstfalls von der Protokollierung bis zur Lösung und Verwenden von Service Level Agreements
Wissensdatenbank	Erstellen und Veröffentlichen von Lösungen zum Aufbauen der Wissensdatenbank

Teil VI: Tools

In diesem Teil werden Tools vorgestellt, mit denen Sie Ihren Arbeitsbereich anpassen können. Außerdem wird hier beschrieben, wie Benutzer mit den Berichterstellungsrechten von Informationsmanagern neue Berichte erstellen.

Kapitel	Beschreibung
Control-Center	Einrichten von Control-Centern und Hinzufügen von Elementen
Cockpit	Einrichten angepasster Cockpit-Seiten, die Ihrer Arbeitsweise entsprechen
Einstellungen	Anpassen der Darstellung von Informationen im System
Schreiben von Berichten	Erstellen und Anpassen von Berichten

Einführung in Sage CRM

Sage CRM ist eine Komplettlösung für alle Anforderungen des Kundenmanagements.

Dieses System erleichtert die Integration von Marketing-, Vertriebs-, Kundendienst- und Kundeninformations-Tools in ein vollständig webbasiertes Paket. Welche Vorteile hat das für Sie?

Nehmen wir eine typische Büroumgebung als Beispiel:

- Ein Mitarbeiter nimmt einen Anruf für einen Kollegen in einer anderen Abteilung entgegen und vergisst, diesen darüber zu informieren. Ergebnis? Eine verlorene Verkaufschance.
- Ihr Schreibtisch ist übersät mit Haftnotizen für zu erledigende Aufgaben – doch was ist am vordringlichsten?
- Vertrieb und Kundendienst betreuen dieselben Kunden, nutzen jedoch separate Systeme – oder gar keins. Niemand weiß genau, was sich bei einem bestimmten Kunden in letzter Zeit getan hat.
- Verschiedene Vertriebsteams arbeiten nach unterschiedlichen Zeitplänen, und es ist nicht klar ersichtlich, was sich in der Pipeline befindet.
- Ein Kunde ruft an und beschwert sich, dass seine einfache Anfrage noch nicht beantwortet wurde. Dies sollte jedoch schon längst erfolgt sein.

Mit CRM können Sie all dies in einem System zusammenfassen.

Durchsuchen von Kundeninformationen

Kontaktverwaltung:

- Kundeninformationen lassen sich schnell finden.
- Konzentrieren Sie sich auf die Informationen, die für Ihre momentanen Aufgaben am relevantesten sind.
- Erstellen und aktualisieren Sie Kundeninformationen.
- Erstellen Sie uneingeschränkte Notizen zu speziellen Details.

Verwalten der Arbeitszeit

Kommunikationsverwaltung:

- Planen Sie Erinnerungen und Termine.
- Weisen Sie Aktivitäten zu bzw. neu zu, und delegieren Sie sie.
- Planen Sie Ihr Arbeitspensum, und zeigen Sie Ihre Aktionshistorie an.
- Verwalten Sie Ihre persönliche Terminplanung.
- Verwalten Sie das Arbeitspensum von Teams.

Verfügbare Tools

Dokumentverwaltung:

- Erstellen Sie mit Hilfe von Standardvorlagen Briefe, E-Mails und Angebote.
- Speichern Sie alle Dokumente als Bestandteil der gemeinsamen Kundenhistorie.
- Hängen Sie Dokumente an Kommunikationseinträge an.
- Senden Sie E-Mails und Anlagen mit Hilfe von E-Mail-Standardprotokollen.
- Zeichnen Sie Ihre Kommunikationsaufgaben auf.

Qualifizieren von Interessenten

Marketing:

- Sie können unbearbeitete Interessentendaten aufzeichnen und qualifizieren.
- Verwenden Sie Listen ausgehender Anrufe, um an mehreren Kampagnen zu arbeiten.
- Generieren Sie Interessenten aus einer telefonischen Folgekampagne.
- Berichten Sie über den Erfolg einer Kampagne.

Erzielen von Geschäftsabschlüssen

Vertriebsverwaltung:

- Verfolgen Sie Verkaufschancen auf ihrem Weg durch den Vertriebszyklus.
- Zeichnen Sie eine Historie aller Hochstufungen auf, und verwalten Sie diese.
- Weisen Sie Verkaufschancen und Aufgaben Kollegen für die Teambearbeitung zu.
- Verwalten Sie eine Kommunikationshistorie für jede Verkaufschance.
- Zeichnen Sie den Vertriebsfortschritt, Forecasts und Listen auf, und analysieren Sie diese Daten.

Erstellen professioneller Berichte

Berichtserstellung:

- Erstellen Sie Firmenlisten und Pipeline-Übersichten.
- Generieren Sie Listen mit Kundenbetreuungsvorgängen.
- Analysieren Sie Leistung und Forecasts.
- Überwachen Sie den Kampagnenerfolg.
- Führen Sie Standardberichte in Ihrem Web-Browser aus.

Kundendienst

Kundendienst:

- Protokollieren Sie Kundendienstanrufe.
- Verfolgen Sie Kundendienstfälle auf ihrem Weg bis zur Lösung.
- Überwachen Sie die Einhaltung von Service Level Agreements.
- Verwenden Sie eine Lösungsdatenbank, um Lösungen zu veröffentlichen und Schlüsselwortsuchen durchzuführen.
- Eskalieren Sie überfällige Tickets.

Anpassen des Systems an persönliche Anforderungen

Anpassung:

- Richten Sie individuell angepasste Cockpits ein.
- Ändern Sie Aussehen und Bedienung der Benutzeroberfläche.
- Schalten Sie zwischen Ihren fünf aussichtsreichsten potenziellen Kunden um.
- Erstellen Sie eine Übersicht mit den Kundendienstfällen der höchsten Priorität.
- Legen Sie eigene Zeitzonen- und Währungseinstellungen fest.

Kapitel 2: Erste Schritte

In diesem Kapitel wird Folgendes erläutert:

- **Aufrufen der Anmeldeseite**
- **Anmelden**
- **Abmelden**
- **Ändern des Passworts**
- **Zurücksetzen des Passworts bei vergessenem Passwort**
- **Navigation in den verschiedenen Bildschirmbereichen**
- **Speicherort der verschiedenen Arten von Informationen**
- **Anzeigen des persönlichen Arbeitsbereichs**
- **Navigation per Maus und Tastatur**
- **Verwenden des Bildschirm-Coachings**

Aufrufen der Anmeldeseite

So rufen Sie die Anmeldeseite auf

1. Öffnen Sie Ihren Web-Browser.
2. Wechseln Sie zu http://www.sagecrm.com und wählen Sie die Schaltfläche **Anmelden** aus.

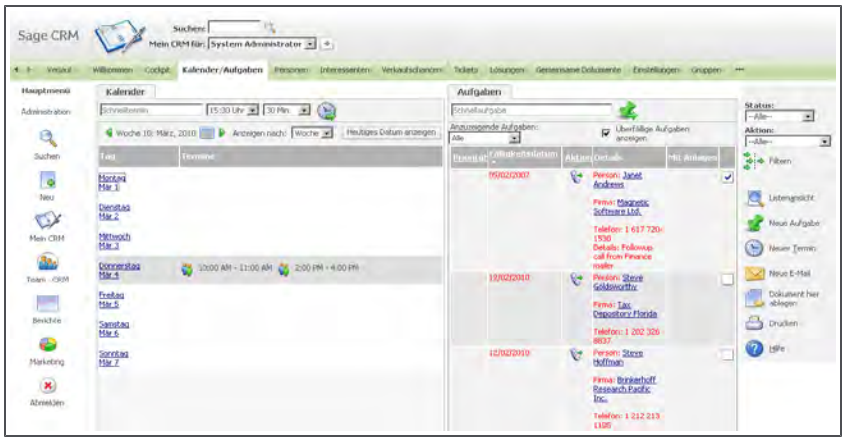
   In Ihrem Browser wird die Anmeldeseite angezeigt.

Anmelden

So melden Sie sich an

1. Geben Sie im Anmeldebereich der Webseite Ihre E-Mail-Adresse in das Feld **E-Mail** und Ihr Passwort in das Feld **Passwort** ein.
2. Klicken Sie auf die Schaltfläche **Anmelden**.

   In Abhängigkeit von Ihrer Systemkonfiguration und Ihren Benutzereinstellungen wird bei einer erfolgreichen Anmeldung ein Bereich in **Mein CRM** angezeigt, beispielsweise Ihr wöchentlicher Kalender.



Wöchentlicher Kalender

Ändern des Passworts

So ändern Sie Ihr Passwort nach erfolgter Anmeldung

- Wählen Sie **Mein CRM** | **Einstellungen** aus, und klicken Sie auf die Schaltfläche **Passwort ändern**. Geben Sie anschließend auf dem Bildschirm **Passwort ändern** Ihr altes Passwort in das Feld **Altes Passwort** und das neue Passwort in die Felder **Neues Passwort** und **Passwort bestätigen** ein. Klicken Sie dann auf **Speichern**.

Zurücksetzen des Passworts

Wenn Sie beim Anmelden das Passwort vergessen haben:

1. Wählen Sie im Bereich **Anmelden** der Webseite den Link **Passwort vergessen?** aus. Geben Sie dann Ihre E-Mail-Adresse ein, und klicken Sie auf die Schaltfläche **Neues Passwort senden**. Daraufhin werden Sie in einer Meldung informiert, dass Ihre Anforderung bearbeitet wird.
2. Kurz danach erhalten Sie eine E-Mail von Ihrem Dienstanbieter. Öffnen Sie die E-Mail, und klicken Sie auf den Link **Hier klicken, um Passwort anzufordern**. Sie werden automatisch zur Seite **Passwort ändern** weitergeleitet.
3. Geben Sie Ihr neues Passwort an, und klicken Sie auf **Senden**. Damit haben Sie Ihr Passwort geändert.

Abmelden

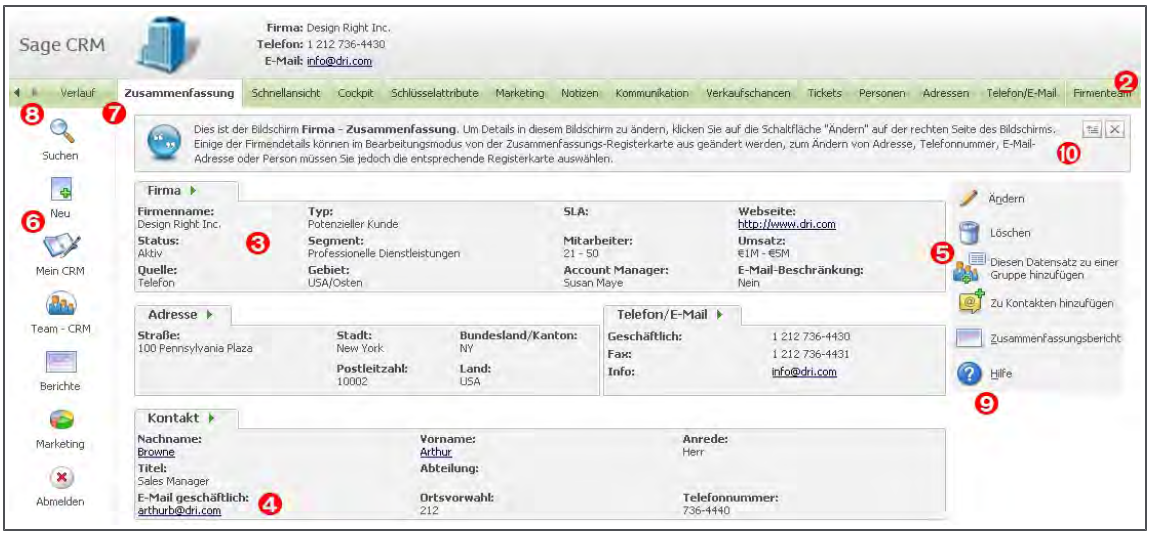
So melden Sie sich ab

- Klicken Sie auf die Schaltfläche **Abmelden**.

Sie werden automatisch abgemeldet, wenn Sie den Browser schließen oder im selbem Browser-Fenster zu einer anderen Website navigieren.

Grundlegende Bildschirmelemente

CRM setzt sich hauptsächlich aus folgenden Bildschirmelementen zusammen:



1. Kontextbereich
2. Registerkarten
3. Panel
4. Hyperlinks
5. Aktionsschaltflächen
6. Menüschaltflächen
7. Verlaufsliste
8. Schaltflächen "Vorwärts" und "Zurück"
9. Hilfe
10. Bildschirm-Coaching

Kontextbereich

Im Kontextbereich wird eine Zusammenfassung der Informationen angezeigt, mit denen Sie sich gerade gezielt befassen. Wenn Sie sich beispielsweise im Kontext einer Person befinden, beziehen sich sämtliche Daten in den Registerkarten und Panels unterhalb des Kontextbereichs auf diese Person.

Sie können schnell vom Kontextbereich einer Person zu der Firma wechseln, in der die Person tätig ist, indem Sie auf den Firmen-Hyperlink im Kontextbereich klicken.

Registerkarten

Registerkarten dienen zur Trennung von Ordnerinhalten. Die Informationen in jedem Ordnerabschnitt werden vom aktuellen Kontext bestimmt. Liegt der Fokus im Kontextbereich beispielsweise auf der Person "Anita Schmitz", werden bei Auswahl der Registerkarte **Schnellansicht** die letzten Interaktionen Ihres Unternehmens mit Frau Schmitz angezeigt.

Panel

Panels zeigen beispielsweise Informationen zur Person im aktuellen Kontext an. Eine Seite mit Informationen kann in mehrere Panels aufgeteilt sein. Damit sich die Anzeige übersichtlicher gestaltet, enthält jedes Panel zusammengehörige Informationen.

Hyperlinks

Hyperlinks ermöglichen das Wechseln von einer Seite zur nächsten. Wenn Sie beispielsweise auf einen Firmennamen klicken, wird die Zusammenfassungsseite für die Firma im Arbeitsbereich angezeigt. Alle E-Mail- und Website-Adressen sind Hyperlinks. Sie können auf eine E-Mail-Adresse klicken, um eine E-Mail direkt zu verschicken, oder auf eine Website-Adresse, um zur entsprechenden Website zu navigieren.

Aktionsschaltflächen

Bei der Arbeit mit dem System werden Sie die Daten sicher auch ändern müssen, beispielsweise um neue Adressen hinzuzufügen, Kontaktinformationen zu bearbeiten oder Verkaufschancen hochzustufen. Die Aktionsschaltflächen auf der rechten Seite des Bildschirms ermöglichen Ihnen die Bearbeitung der Daten. Welche Aktionsschaltflächen zur Verfügung stehen, hängt vom aktuellen Kontext ab.

Menüschaltflächen

Mithilfe der Menüschaltflächen auf der linken Seite des Bildschirms können Sie direkt von einem Arbeitsbereich in einen anderen wechseln. Es stehen Ihnen immer dieselben Menüschaltflächen zur Verfügung, unabhängig vom aktuellen Kontext (Firma, Person usw.).

- Klicken Sie auf **Suchen**, um nach einer Firma, einer Person, einem Ticket, einer Verkaufschance, einem Interessenten, einem Auftrag, einem Angebot, einer Kommunikation oder einer Lösung zu suchen oder um eine erweiterte Suche auszuführen.
- Klicken Sie auf **Neu**, um eine Firma, eine Person, eine Lösung, ein Ticket, eine Verkaufschance, einen Interessenten, einen Auftrag, ein Angebot, einen Termin, eine Aufgabe, eine E-Mail oder ein Dokument neu zu erstellen.
- Klicken Sie auf **Mein CRM**, um eine Reihe von Registerkarten mit Informationen anzuzeigen, die im Zusammenhang mit Ihrer aktuellen Arbeit stehen.
- Klicken Sie auf **Team - CRM**, um die Aktivitäten Ihres Teams anzuzeigen.
- Klicken Sie auf **Marketing**, um neue Marketingkampagnen einzurichten.
- Klicken Sie auf **Berichte**, um Berichte auf Basis von Kundeninformationen auszuführen.
- Klicken Sie auf **Abmelden**, um das System zu verlassen.

Wie viele Menüschaltflächen Ihnen angezeigt werden, richtet sich nach Ihrem Benutzerprofil, das vom Systemadministrator festgelegt wird.

Popup-Listen der Menüschaltflächen

Wenn Sie mit der rechten Maustaste auf die Menüschaltflächen klicken bzw. den Mauszeiger über diese bewegen, werden kontextbezogene Popup-Listen angezeigt, die überall im System zugänglich sind.

Verlaufsliste

Die Verlaufsliste kann auf dem Bildschirm oben links angezeigt werden. Sie ermöglicht Ihnen, schnell zu den Firmen, Personen, Verkaufschancen, Angeboten, Aufträgen, Interessenten,

Tickets, Lösungen, Kampagnen oder Gruppen zurückzukehren, die Sie in letzter Zeit bearbeitet haben.

Sie aktivieren die Verlaufsliste, indem Sie auf die Schaltfläche **Verlauf** klicken oder den Mauszeiger darüber bewegen. Über die Registerkarte **Einstellungen** in **Mein CRM** können Sie festlegen, wie die Liste aktiviert werden soll.

Die Verlaufsliste ist auf die Maximalgröße 40 eingestellt, die jedoch geändert werden kann. Weitere Informationen erhalten Sie von Ihrem Systemadministrator.

Sie können nicht nur zu bestimmten Datensätzen zurückkehren, sondern auch auf die Symbole der Überschriften in der Verlaufsliste klicken, um zur entsprechenden Suchseite zu wechseln. Wenn Sie beispielsweise auf das Symbol für die Überschrift **Person** klicken, wird die Suchseite für Personen angezeigt. Durch Klicken auf **Löschen** wird die Liste gelöscht. Durch die Auswahl der Überschrift **Gruppen** wechseln Sie zur Registerkarte **Mein CRM | Gruppen**.

Schaltflächen "Vorwärts" und "Zurück"

Über die Schaltflächen **Vorwärts** und **Zurück** können Sie von Ihrer aktuellen Position im System aus einen Schritt nach vorn oder zurück gehen. Verwenden Sie diese Pfeilschaltflächen statt der Schaltflächen **Vorwärts** und **Zurück** Ihres Browsers, um den nächsten bzw. vorherigen Bildschirm vollständig anzuzeigen.

Registerkarten

Registerkarten dienen zur Trennung von Ordnerinhalten. Die Informationen in jedem Ordnerabschnitt werden vom aktuellen Kontext bestimmt. Liegt der Fokus im Kontextbereich beispielsweise auf der Person "Anita Schmitz", werden bei Auswahl der Registerkarte **Schnellansicht** die letzten Interaktionen Ihres Unternehmens mit Frau Schmitz angezeigt.

Firmenregisterkarten

Dieser Abschnitt stellt die einzelnen Registerkarten vor, die im Kontext einer Firma angezeigt werden. Der Abschnitt soll Ihnen einen Überblick über die verschiedenen Informationsarten geben, die im System verwaltet werden, und über den Zusammenhang zwischen diesen Informationen.

- Auf der Registerkarte **Zusammenfassung** werden die grundlegenden Firmendetails angezeigt: die Telefonnummer, die E-Mail-Adresse, die Hauptanschrift und der Kontakt.
- Wenn Sie sich einen schnellen Überblick über Ihre jüngste Historie in Zusammenhang mit der Firma verschaffen möchten, klicken Sie auf die Registerkarte **Schnellansicht**. Auf ihr werden die Kommunikationen, Verkaufschancen und Tickets aufgeführt, die in letzter Zeit in Verbindung mit der Firma angefallen sind.
- Mit der Registerkarte **Cockpit** können Sie im Firmenkontext einen Überblick über den Status eines Kundenkontos zu Verwaltungszwecken anzeigen. Als Beispiele wären hier ein Diagramm für überfällige Tickets, eine Liste von Verkaufschancen mit hoher Priorität oder ein Snapshot bevorstehender Besprechungen zu nennen.
- Wenn die **Profilerstellung mit Hilfe von Schlüsselattributen** für Firmen eingerichtet wurde, können Sie auf der Registerkarte **Schlüsselattribute** zusätzliche Informationen über die Firma erfassen, für die keine standardmäßigen Firmenfelder vorgesehen sind.

- Was die Nachverfolgung von Informationen anbelangt, lässt sich die Registerkarte **Marketing** komplett auf Ihre Anforderungen zuschneiden, beispielsweise in Bezug auf detaillierte Informationen zur Firmensegmentierung.
- Auf der Registerkarte **Notizen** haben Sie die Möglichkeit, allgemeine Informationen zur Firma in freier Form einzugeben. So könnte beispielsweise eine aktuelle Pressemitteilung die Fusion der Firma mit einer anderen Firma ankündigen. Eine solche Information ließe sich dann zu den Firmennotizen hinzufügen.
- Die Registerkarte **Kommunikation** enthält alle Telefonate, Besprechungen und die laufende Korrespondenz mit der Firma.
- Auf der Registerkarte **Verkaufschancen** wird Ihre bisherige und geplante Vertriebs-Pipeline für die Firma angezeigt.
- Wenn Sie sich über die Qualität Ihres Kunden-Supports informieren möchten, klicken Sie auf die Registerkarte **Tickets**.
- Auf der Registerkarte **Personen** werden alle Personen angezeigt, mit denen Sie in der Firma Kontakt haben.
- Auf der Registerkarte **Adressen** wird eine Liste aller Firmenadressen angezeigt.
- Die verschiedenen Telefon- und E-Mail-Daten der Firma können Sie der Registerkarte **Telefon/E-Mail** entnehmen.
- Auf der Registerkarte **Firmenteam** werden alle Personen aus Ihrem Unternehmen angezeigt, die an Aktivitäten in Bezug auf die Firma beteiligt sind.
- Die Registerkarte **Dokumente** enthält Verweise auf alle Dokumente, die in Verbindung mit der Firma stehen.
- Die Registerkarte **Beziehungen** zeigt Verknüpfungen zwischen der Firma und dazugehörigen Firmen, Personen, Verkaufschancen und anderen Informationen, die nach Beziehungstyp gruppiert sind. Beispielsweise eine Liste der Firmen, mit denen Sie am häufigsten arbeiten.
- Die Schaltfläche mit den Auslassungszeichen (**...**) am Ende einer Reihe von Registerkarten ermöglicht Ihnen, in verschiedenen Bereichen des Systems andere Registerkarten standardmäßig anzuzeigen.Wenn Sie beispielsweise selten mit Verkaufschancen arbeiten, lässt sich die gleichnamige Registerkarte aus den Firmenregisterkarten entfernen. Wenn Sie Ihre Meinung ändern, können Sie sie jedoch mühelos wieder aktivieren.

Die Registerkarten, die im Kontext einer Person zur Verfügung stehen, sind den oben beschriebenen ähnlich, allerdings beziehen sich die enthaltenen Informationen einzig auf die jeweilige Person.

Registerkarten von "Mein CRM"

Dieser Abschnitt stellt die einzelnen Registerkarten vor, die im Kontext des Bereichs **Mein CRM** angezeigt werden. Auf den Registerkarten von **Mein CRM** werden nur Vorgänge angezeigt, die Sie persönlich in Bearbeitung haben. Sie können außerdem Ihre eigenen Systemeinstellungen über die Registerkarten von **Mein CRM** vornehmen.

- Die Registerkarte **Control-Center** zeigt eine anpassbare Gruppe von Elementen an, die für Sie relevant sind. Beispiele hierfür sind eine Liste von Firmen aus einer persönlichen gespeicherten Suche und ein lokaler RSS-Feed mit Nachrichten.
- Die Registerkarte **Kalender** enthält all Ihre Termine für Telefonate, Besprechungen und die laufende Korrespondenz.
- Über die Registerkarte **Kontakte** können Sie festlegen, welche Kontakte in CRM mit MS Outlook (in der klassischen Outlook-Integration) synchronisiert werden sollen.

- Die Registerkarte **Interessenten** enthält eine Liste von nicht qualifizierten Anfragen bezüglich Ihres Unternehmens.
- Auf der Registerkarte **Listen ausgehender Anrufe** finden Sie sämtliche Listen ausgehender Anrufe, die bei Ihnen in Bearbeitung sind. Diese Registerkarte wird nicht standardmäßig angezeigt. Sie kann aber über die Registerkarte **Einstellungen** aktiviert werden.
- Auf der Registerkarte **Verkaufschancen** wird Ihre aktuelle Vertriebs-Pipeline angezeigt.
- Auf der Registerkarte **Forecasts** sind Ihre vierteljährlichen Vertriebs-Forecasts aufgeführt. Diese Registerkarte wird nicht standardmäßig angezeigt. Der Zugriff auf die Registerkarte wird vom Systemadministrator für Sie eingerichtet.
- Wenn Sie eine Liste der offenen Kundendienst-Tickets anzeigen möchten, die Ihnen zugewiesen sind, klicken Sie auf die Registerkarte **Tickets**.
- Die Registerkarte **Lösungen** enthält eine Liste der Einträge in der Wissensdatenbank. Diese Registerkarte wird nicht standardmäßig angezeigt. Sie kann über die Registerkarte **Einstellungen** aktiviert werden, wenn der Systemadministrator Ihnen die Zugriffsrechte für die Registerkarte **Lösungen** erteilt hat.
- Auf der Registerkarte **Gemeinsame Dokumente** sind Firmendokumente gespeichert, auf die Sie bei Ihrer täglichen Arbeit unter Umständen schnell zugreifen müssen.
- Auf der Registerkarte **Einstellungen** können Sie Systemeinstellungen gemäß Ihren persönlichen Anforderungen festlegen, beispielsweise die Zeitzone, das Thema, die Währung oder die Seite, die nach Ihrer Anmeldung als erste angezeigt werden soll.
- Auf der Registerkarte **Gruppen** haben Sie die Möglichkeit, Gruppen zu erstellen und zu verwalten. Mithilfe der Gruppenfunktion können Sie Filterkriterien festlegen und Listen von Personen, Firmen, Interessenten, Tickets und Verkaufschancen erstellen, ändern und speichern.
- Die Schaltfläche mit den Auslassungszeichen (**...**) am Ende einer Reihe von Registerkarten ermöglicht Ihnen, in verschiedenen Bereichen des Systems andere Registerkarten standardmäßig anzuzeigen. Wenn Sie beispielsweise selten mit Verkaufschancen arbeiten, lässt sich die zugehörige Registerkarte aus dem Arbeitsbereich **Mein CRM** entfernen. Wenn Sie Ihre Meinung ändern, können Sie sie jedoch mühelos wieder aktivieren.

Die Registerkarten, die im Kontext von **Team - CRM** zur Verfügung stehen, sind den oben beschriebenen ähnlich, allerdings beziehen sich die enthaltenen Informationen einzig auf Ihr Team. Die Registerkarten **Forecasts**, **Listen ausgehender Anrufe**, **Einstellungen**, **Kontakte**, oder **Cockpit**, stehen unter **Team - CRM** nicht zur Verfügung.

Navigieren

Die Navigation im Web erfolgt im Großen und Ganzen über einfache, intuitive Hyperlinks, auf die Sie zeigen und klicken, um von einer Web-Seite zur nächsten zu gelangen. **Hinweis**: Das Öffnen von CRM Einträgen in einem neuen Fenster oder einer neuen Registerkarte durch Klicken mit der rechten Maustaste wird in CRM nicht unterstützt.

Neben dieser Vorgehensweise per Mausklick können folgende Tasten und Schaltflächen die Navigation im System beschleunigen.

Tabulatortaste (Seite 2-8)
Eingabetaste (Seite 2-8)
Klicken mit der rechten Maustaste (Seite 2-8)
Bewegen des Mauszeigers über Bildschirmelemente (Seite 2-8)
Aktuelles Datum (Seite 2-8)
Tastenkombinationen (Seite 2-8)

Dropdown-Listen (Seite 2-9)
Pfeilschaltflächen "Weiter" und "Zurück" (Seite 2-9)
Kontrollkästchen (Seite 2-10)
Pfeilschaltflächen "Los" (Seite 2-10)
Erweiterte Suchauswahl (Seite 2-10)
Pflichtfelder (Seite 2-11)
Aufrufen der Hilfe (Seite 2-11)

Tabulatortaste

Mit der Tabulatortaste können Sie schnell von einem Feld zum anderen springen, wenn Sie Daten über die Tastatur eingeben oder ändern müssen. Die Tastenkombination UMSCHALT+TAB bewegt den Cursor zum vorherigen Feld.

Eingabetaste

Die Eingabetaste ist bei Suchvorgängen nützlich. Wenn Sie einen Firmennamen als Suchkriterium für eine Suche eingeben und dann die Eingabetaste drücken, wird eine Liste aller Firmen angezeigt, die diesem Suchkriterium entsprechen. Dies stellt eine Alternative zum Klicken auf die Aktionsschaltfläche **Suchen** dar. Mit der Eingabetaste können Sie außerdem eine hervorgehobene Auswahl bestätigen.

Klicken mit der rechten Maustaste

Wenn Sie mit der rechten Maustaste auf die Menüschaltflächen **Suchen** und **Neu** klicken, werden kontextbezogene Popup-Listen aktiviert. Damit die Popup-Listen auf diese Art angezeigt werden, muss das Feld **Aktivierung der Popup-Liste durch** auf **Klicken** eingestellt sein. Die Festlegung dieses Feldes erfolgt auf der Registerkarte **Einstellungen**.

Bewegen des Mauszeigers über Bildschirmelemente

Die Verlaufsliste und die Popup-Listen **Suchen** sowie **Neu** können alle aktiviert werden, indem Sie den Mauszeiger über die Schaltflächen **Verlaufsliste**, **Suchen** bzw. **Neu** bewegen. Damit die Listen auf diese Art aktiviert werden, müssen die Felder **Verlaufsliste aktiviert von** und **Aktivierung der Popup-Liste durch** auf **Darüber bewegen** eingestellt sein. Die Festlegung dieser Felder erfolgt auf der Registerkarte **Einstellungen**.

Aktuelles Datum

Bei Verwendung von Internet Explorer 6 wird bei Drücken von STRG+T das aktuelle Datum in ein Datumsfeld eingefügt. Dieselbe Funktion wird in Internet Explorer 7 über ALT+N ausgeführt. Alternativ können Sie auf das Symbol für die Kalendertabelle neben dem Datumsfeld klicken. Wenn das Datum im Datumsfeld in den aktuellen Monat fällt, wird das aktuelle Datum im Kalender hervorgehoben.

Tastenkombinationen

Wenn Sie gerne mit der Tastatur arbeiten, stehen Ihnen eine Reihe von Tastenkombinationen zur Verfügung, die die Ausführung bestimmter Aufgaben im System beschleunigen und vereinfachen. Die verfügbaren Tastenkombinationen variieren von CRM Bildschirm zu CRM Bildschirm. Sie

erkennen eine verfügbare Tastenkombination daran, dass ein Buchstabe im Namen der jeweiligen Schaltfläche unterstrichen ist. Wenn Sie die ALT-Taste zusammen mit dem unterstrichenen Buchstaben drücken, wird die zugehörige Aktion ausgeführt. Ist beispielsweise der Buchstabe N auf der Schaltfläche **Neue Aufgabe** im aktuellen Bildschirm unterstrichen, wird durch Drücken von ALT+N eine neue Aufgabe erstellt.

Bei der Verwendung von CRM in Internet Explorer sind u. a. folgende Tastenkombinationen verfügbar:

ALT+A: Erstellt einen neuen Termin auf der Registerkarte **Kalender** bzw. **Kommunikation**.

ALT+T: Erstellt eine neue Aufgabe auf der Registerkarte **Kalender** bzw. **Kommunikation**.

ALT+E: Erstellt eine neue E-Mail auf der Registerkarte **Kalender** bzw. **Kommunikation**.

ALT+V: Schaltet auf der Registerkarte **Kalender** bzw. **Kommunikation** zwischen der Kalender- und der Listenansicht um.

ALT+F: Filtert eine Liste gemäß den von Ihnen angegebenen Kriterien.

ALT+C: Ermöglicht Ihnen, bestimmte Bildschirme zu verlassen.

ALT+S: Speichert Datensätze.

Die meisten Tastenkombinationen können auch in anderen Browsern (nicht IE) wie folgt verwendet werden:

- Firefox: Drücken Sie **Alt + Umschalt** + *Taste* und anschließend die **Eingabetaste**.
- Chrome: Drücken Sie **Alt + Umschalt** + *Taste*
- Safari: Drücken Sie **Alt +***Taste*

Dropdown-Listen

Dropdown-Listen stellen vordefinierte Auswahlmöglichkeiten zur Verfügung. Sie sorgen für genaue Dateneingaben und erleichtern das Filtern von Daten und die Berichterstellung wesentlich.

Sie blenden Dropdown-Listen ein, indem Sie mit der Maus auf den Dropdown-Pfeil klicken oder auf der Tastatur ALT+ [NACH-UNTEN] drücken.

Pfeilschaltflächen "Weiter" und "Zurück"

Symbol	Beschreibung
	Die Pfeilschaltflächen **Weiter** und **Zurück** werden angezeigt, wenn eine Liste mit Informationen mehr als eine Seite einnimmt. Wenn Sie auf den inneren, nach links oder rechts zeigenden Pfeil klicken, wird die vorherige bzw. nächste Seite angezeigt. Über die äußeren Pfeilschaltflächen gelangen Sie zur ersten bzw. letzten Seite einer Seitengruppe. Wenn Sie beispielsweise nach einer Firma suchen, ohne Suchkriterien anzugeben, wird eine Liste aller Firmen angezeigt. Diese nimmt vermutlich mehrere Seiten ein. In diesem Fall können Sie mithilfe dieser Pfeilschaltflächen durch die Seiten blättern.

Kontrollkästchen

Kontrollkästchen lassen sich aktivieren und deaktivieren, indem Sie darauf klicken. Ein Beispiel für ein Kontrollkästchen ist das Feld **Privat** einer Kommunikation (Aufgabe oder Termin). Sie können den Status eines Kontrollkästchens auch über die Leertaste auf der Tastatur umschalten.

Pfeilschaltflächen "Los"

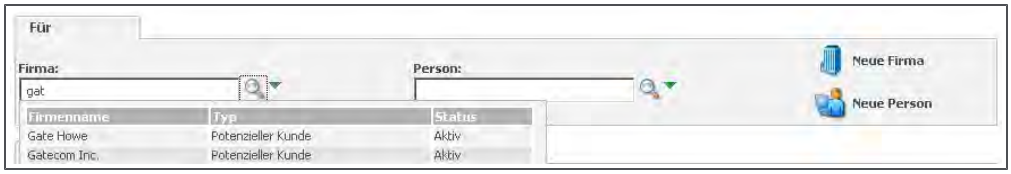
Symbol	Beschreibung
	Über die dreieckige Pfeilschaltfläche **Los** können Sie zum Zusammenfassungsbildschirm des zugehörigen Datensatzes springen.
	Wenn Sie auf die nach recht zeigende Pfeilschaltfläche **Los** klicken, gelangen Sie vom Kontextbereich des Bildschirms zum Bereich **Mein CRM** eines anderen Benutzers.

Erweiterte Suchauswahl

Eine kleine Lupe neben einem kleinen, nach unten zeigenden Pfeil weist ein Feld als erweitertes Suchfeld aus. Bei dem Feld **Kampagnenaktivität** auf der Seite **Neuer Interessent** handelt es sich beispielsweise um ein solches Feld.

Symbol	Name
	Feld **Erweiterte Suchauswahl**

Wenn das Symbol für die erweiterte Suchauswahl angezeigt wird, können Sie ein paar Buchstaben eingeben, auf das Lupensymbol klicken und damit unter dem Feld übereinstimmende Einträge als Hyperlinks anzeigen.



Ergebnisse der erweiterten Suchauswahl

Durch Klicken auf ein Ergebnis wird dieses im Textfeld eingegeben. Wenn die Suche nur einen einzigen Eintrag zurückgegeben hat, erscheint dieser gleich im Textfeld. Alternativ können Sie auf den Pfeil neben der Lupe klicken, um eine Suche mit einem standardmäßigen Suchbildschirm auszuführen bzw. die aktuelle Suche zu löschen.

Sobald Sie einen Datensatz wie eine Firma oder eine Person mit dem Suchauswahlfeld verknüpft haben, können Sie zur Zusammenfassungsseite der Firma bzw. Person springen. Sie rufen die Zusammenfassungsseite in einem neuen Browser-Fenster auf, indem Sie auf das Symbol einmal klicken oder auf den Text doppelklicken. Mit STRG+Mausklick auf dem Symbol oder Text gelangen Sie zur Zusammenfassungsseite im Kontext der Entität.

Hinweis: Bei Ausführung von CRM unter Microsoft Windows Vista werden nur Textergebnisse zurückgegeben. Symbole der erweiterten Suchauswahl werden nicht angezeigt.

Pflichtfelder

Pflichtfelder sind auf allen Bildschirmen, die Eingaben erfordern, mit einem blauen Sternchen gekennzeichnet. Sie erleichtern das Ausfüllen von Eingabeformularen, da unbedingt auszufüllende Felder schnell von solchen Feldern zu unterscheiden sind, die zu einem späteren Zeitpunkt ausgefüllt werden können, wenn mehr Informationen vorliegen.

Bildschirm-Coaching

Bei aktiviertem Bildschirm-Coaching können Sie Hilfstexte in einem Panel am oberen Rand eines jeden CRM Bildschirms anzeigen. In diesem Panel lassen sich Informationen für Benutzer bereitstellen, beispielsweise die möglichen Aktivitäten auf einem bestimmten Bildschirm oder nützliche Tipps zum Ausführen von Aufgaben. Wenn das Bildschirm-Coaching von Ihrem Systemadministrator aktiviert wurde, können Sie Folgendes:

- Einstellungen für die Anzeige des Bildschirm-Coachings auf der Registerkarte **Einstellungen** festlegen. Weitere Informationen finden Sie unter Zugreifen auf Einstellungen (Seite 22-1).
- Das Bildschirm-Coaching-Panel lässt sich über die Schaltfläche **Maximieren/Minimieren** ein- und ausblenden. Wenn Sie das Bildschirm-Coaching für einen Bildschirm deaktivieren, bleibt dieses bei der nächsten Anmeldung an CRM ausgeblendet.
- Das Bildschirm-Coaching kann über die Schaltfläche **Bildschirm-Coaching ausschalten** beendet werden. Nachdem das Bildschirm-Coaching deaktiviert wurde, bleibt es bei der nächsten Anmeldung deaktiviert. Über die Registerkarte **Einstellungen** können Sie es wieder aktivieren.

Weitere Informationen zum Einrichten des Bildschirm-Coachings finden Sie im *Systemadministratorhandbuch*.

Aufrufen der Hilfe

Die Schaltfläche **Hilfe** steht rechts auf dem Bildschirm zur Verfügung. Wenn Sie auf die Schaltfläche **Hilfe** klicken, wird ein neues Browser-Fenster mit einem Inhaltsverzeichnis und einem Begrüßungsbildschirm bzw. mit einer Hilfeseite angezeigt, die nützliche Informationen zum aktuellen Kontext bietet.

Kapitel 3: Suchen nach Informationen

In diesem Kapitel wird Folgendes erläutert:

- Verwenden der Menüschaltfläche "Suchen"
- Suchen nach einer Firma
- Suchen nach einem Kontakt
- Suchen nach einer Verkaufschance
- Suchen nach einem Ticket
- Löschen einer vorherigen Suche
- Kombinieren von Suchkriterien
- Verwenden von Platzhaltern
- Suchen mit Datumsfeldern
- Suchen mit numerischen Feldern
- Verwenden der erweiterten Suche
- Verwenden einer vorhandenen gespeicherten Suche
- Erstellen einer neuen gespeicherten Suche
- Aktualisieren einer gespeicherten Suche
- Löschen einer gespeicherten Suche
- Erstellen von gespeicherten Suchen für alle Benutzer
- Ausführen von Aktionen für Suchlisten
- Unterschiedliches Sortieren von Listen
- Unterschiedliches Filtern von Listen
- Festlegen einer standardmäßigen Suchseite
- Ändern des Umfangs von Suchergebnislisten

Grundlegende Suchverfahren

Mit den folgenden grundlegenden Verfahren können Sie Suchen in CRM ausführen:

Popup-Liste oder Menüschaltfläche mit Kontextbereich (Seite 3-1)
Menü "Suchen" und Aktionsschaltflächen (Seite 3-2)
Wiederholen einer früheren Suche (Seite 3-2)
Zurücksetzen von Suchkriterien (Seite 3-3)

Popup-Liste oder Menüschaltfläche mit Kontextbereich

Mit folgenden Aktionen können Sie eine Suche starten:

- Aktivieren der Popup-Liste **Suchen**. Klicken Sie hierzu entweder mit der rechten Maustaste auf die Menüschaltfläche **Suchen**, oder bewegen Sie den Mauszeiger darüber, und wählen Sie den gewünschten Suchtyp aus. Beispiel: Kontakt, Ticket, Verkaufschance oder Kommunikation.

Popup-Liste **Suchen**

- Klicken auf die Menüschaltfläche **Suchen**. Klicken Sie hierzu auf die Menüschaltfläche **Suchen**, und wählen Sie dann im Kontextbereich des Bildschirms den gewünschten Suchtyp aus.

Menüschaltfläche **Suchen** und Kontextbereich des Bildschirms

Sofern der Kontext Ihrer Suche mit dem der letzten von Ihnen ausgeführten Suche übereinstimmt, kann die Suche über die Menüschaltfläche schneller ausgeführt werden. Bei unterschiedlichen Suchkontexten ist es einfacher, die Popup-Liste zu verwenden.

Menü "Suchen" und Aktionsschaltflächen

Unabhängig von der Methode, mit der Sie eine Suche starten, bleibt die grundlegende Abfolge dieselbe:

1. Rufen Sie über die Schaltfläche **Suchen** *links* auf dem Bildschirm einen Suchbildschirm auf. Hierbei handelt es sich um die *Menüschaltfläche***Suchen**.
2. Geben Sie die Suchkriterien ein.
3. Rufen Sie die Informationen über die Schaltfläche **Suchen** *rechts* auf dem Bildschirm ab. Dies ist die *Aktionsschaltfläche* **Suchen**.

Wiederholen einer früheren Suche

Die Verlaufsliste ist sehr hilfreich. Sie enthält die letzten Informationen, mit denen Sie gearbeitet haben. Sie bietet eine schnelle Möglichkeit, zu den am häufigsten "geöffneten Ordnern" mit Kundeninformationen zu navigieren. Über die Symbole in den Überschriften der Verlaufsliste können Sie ebenfalls die entsprechende Suchseite öffnen.

Zurücksetzen von Suchkriterien

Wenn Sie eine Suche auf normale Art durchführen, d. h. über die Schaltfläche **Suchen** und durch Angabe von Suchkriterien, wird die Seite **Suchergebnisse** mit Ergebnissen angezeigt, die den angegebenen Suchkriterien entsprechen. Kehren Sie jedoch zu einem späteren Zeitpunkt in derselben Sitzung zur gleichen Suchseite zurück, wird weiterhin die zuvor generierte Seite **Suchergebnisse** angezeigt. So löschen Sie die Seite und führen eine neue Suche durch

1. Klicken Sie auf der Seite **Suchergebnisse** auf die Aktionsschaltfläche **Löschen**.
2. Geben Sie neue Suchkriterien ein, und klicken Sie auf die Aktionsschaltfläche **Suchen**. Die Seite **Neue Suchergebnisse** wird angezeigt.

Suchen nach einer Person

"Hallo, hier spricht Janet Andrews…." – hmm, wer?

Sie können anhand von beliebigen Kriterien bzw. einer Kombination von Kriterien im Suchbildschirm nach einer Person suchen. Im vorliegenden Beispiel wird anhand des Nachnamens gesucht.

1. Klicken Sie auf die Menüschaltfläche **Suchen**.
2. Wenn Sie sich nicht im Kontext einer Person befinden, wählen Sie im Kontextbereich des Bildschirms **Person** aus.
3. Geben Sie den Nachnamen ganz oder teilweise im Feld **Nachname** ein.
4. Klicken Sie rechts auf dem Bildschirm auf die Aktionsschaltfläche **Suchen**. Eine Liste mit Personen, die Ihren Suchkriterien entsprechen, wird angezeigt.
5. Klicken Sie auf den Hyperlink der Person, zu der Sie weitere Details anzeigen möchten. Die "Datei" der ausgewählten Person wird geöffnet, und Sie haben nun Zugriff auf alle zugehörigen Details.
6. Klicken Sie auf die Registerkarte **Schnellansicht** – so erhalten Sie am schnellsten einen Überblick über die Aktivitäten, die in Ihrer Firma in letzter Zeit im Zusammenhang mit der Person auftraten.

Die Schnellansicht zeigt eine kürzlich verlorene Verkaufschance sowie die letzten Kontakte Ihrer Firma mit Janet Andrews. Einem der letzten Kontakte entnehmen Sie, dass sie dabei war, ein intern entwickeltes Softwareprodukt zu implementieren. Jetzt können Sie Janet Andrews einordnen und sich ungefähr vorstellen, warum sie anruft.

Registerkarte **Schnellansicht**

"Hallo Janet, wie geht's? Wie läuft Ihr Projekt?"

Suchen nach einer Firma

"Mein Name ist Bradshaw von der Firma Design Right. Wir hatten bisher noch nicht miteinander zu tun; ich arbeite im Team von Arthur Browne."

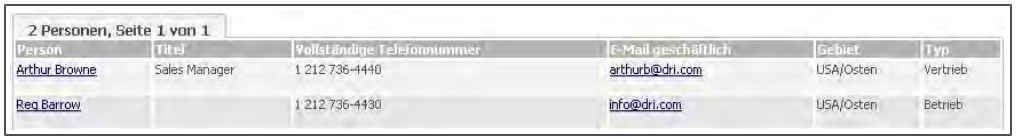
Dies lässt vermuten, dass Sie zwar noch keine Informationen über Herrn Bradshaw haben, aber über Design Right.

Sie können anhand von beliebigen Kriterien bzw. einer Kombination von Kriterien im Suchbildschirm nach einer Firma suchen. Im vorliegenden Beispiel wird anhand des Firmennamens gesucht.

1. Klicken Sie mit der rechten Maustaste auf die Menüschaltfläche **Suchen**, oder bewegen Sie den Mauszeiger darüber.
2. Wählen Sie in der Popup-Liste **Firma** aus.
3. Geben Sie den Firmennamen ganz oder teilweise im Feld **Firmenname** ein, und klicken Sie auf die Aktionsschaltfläche **Suchen** rechts auf dem Bildschirm. Eine Liste mit allen Firmen, die Ihren Suchkriterien entsprechen, wird angezeigt.
4. Klicken Sie auf den **Hyperlink** der Firma, zu der Sie weitere Details anzeigen möchten. Die "Datei" der ausgewählten Firma wird geöffnet, und Sie haben nun Zugriff auf alle zugehörigen Details.

   Die Registerkarte **Schnellansicht** zeigt die Aktivitäten, die in Ihrer Firma in letzter Zeit im Zusammenhang mit Design Right auftraten.

5. Um eine vollständige Liste aller Personen anzuzeigen, mit denen Sie bei Design Right in Kontakt stehen, klicken Sie auf die Registerkarte **Personen**.



2 Personen, Seite 1 von 1

Person	Titel	Vollständige Telefonnummer	E-Mail geschäftlich	Gebiet	Typ
Arthur Browne	Sales Manager	1 212 736-4440	arthurb@dri.com	USA/Osten	Vertrieb
Reg Barrow		1 212 736-4430	info@dri.com	USA/Osten	Betrieb

Registerkarte **Personen der Firma**

"Ja, das ist richtig. In den letzten paar Wochen hatten wir viel mit Reg Barrow zu tun."

Suchen nach einer Verkaufschance

"Guten Morgen, hier spricht Kieran O'Toole von Eurolandia. Sie haben mir gestern ein Angebot für den Kauf von 100 Benutzerlizenzen geschickt. Ich habe dazu noch ein paar Fragen – an wen kann ich mich denn wenden? Die Referenznummer lautet KOT/SM2."

Die schnellste Methode, die Details zu dieser Verkaufschance zu finden, ist, nach ihr zu suchen. In unserem Beispiel hat Kieran O'Toole zwar eine Referenznummer angegeben, Sie können Verkaufschancen aber auch anhand des Firmennamens suchen.

So suchen Sie nach einer Verkaufschance

1. Klicken Sie mit der rechten Maustaste auf die Menüschaltfläche **Suchen**, oder bewegen Sie den Mauszeiger darüber.
2. Wählen Sie in der Popup-Liste **Verkaufschance** aus.
3. Geben Sie die Suchkriterien ein, z. B. **Kundenreferenznr.** und/oder den **Firmennamen**, und klicken Sie auf die Aktionsschaltfläche **Suchen**.

4. Klicken Sie auf das Statussymbol des **Hyperlinks** der Verkaufschance. Die "Datei" der ausgewählten Verkaufschance wird geöffnet, und Sie haben nun Zugriff auf alle zugehörigen Details.

"Ja, Kieran, ich habe die Details hier vorliegen. Welche Fragen haben Sie denn?"

Suchen nach einem Ticket

"Hier spricht Arthur Browne von Design Right. Ich warte noch immer auf die Antwort wegen des nicht funktionierenden Setup-Programms für die Software TimEx Enterprise. Könnten Sie bitte den Status meiner Anfrage prüfen? Die Ticket-Referenz-ID lautet 0-20."

Selbst wenn Sie dieses Ticket nicht selbst bearbeiten, können Sie dem Kunden den Stand der Bearbeitung mitteilen und Aussagen zu ggf. erforderlichen Folgeaktivitäten machen.

So suchen Sie nach einem Ticket

1. Klicken Sie mit der rechten Maustaste auf die Menüschaltfläche **Suchen**, oder bewegen Sie den Mauszeiger darüber.
2. Wählen Sie in der Popup-Liste **Ticket** aus.
3. Geben Sie die Suchkriterien ein, z. B. die **Ereignis-ID** und/oder den **Firmennamen**, und klicken Sie auf die Aktionsschaltfläche **Suchen**.
4. Klicken Sie auf das Statussymbol des **Hyperlinks** des Tickets. Die Seite **Ticket - Zusammenfassung** wird mit einer Übersicht des Tickets angezeigt. Auf der Registerkarte **Kommunikation** können Sie mit einem Blick feststellen, ob der für dieses Ticket zuständige Kollege Folgeaktionen geplant hat.

"So wie es aussieht, arbeitet mein Kollege Graham noch daran. Wenn Sie möchten, kann ich ihn schnell anrufen und den neuesten Status erfragen."

Kombinieren von Suchkriterien

"Ich habe John von Global am Apparat – er will mit dir sprechen."

Sie haben wahrscheinlich zahlreiche Kontakte namens John und eventuell auch mehrere Firmeneinträge für "Global". Wenn Sie jedoch die beiden Kriterien kombinieren, schränken Sie damit die Suche auf Personen ein, die John heißen und bei Global arbeiten.

Sie können eine beliebige Anzahl von Kriterien im Suchbildschirm kombinieren. Im vorliegenden Beispiel werden die Namen der Firma und der Person als Suchkriterien kombiniert.

So kombinieren Sie Suchkriterien

1. Klicken Sie mit der rechten Maustaste auf die Menüschaltfläche **Suchen**, oder bewegen Sie den Mauszeiger darüber.
2. Wählen Sie in der Popup-Liste **Person** aus.
3. Klicken Sie auf die Schaltfläche **Löschen**, um Ihre letzte Suche aus dieser Seite zu entfernen.
4. Geben Sie den Namen der Person ganz oder teilweise im Feld **Nachname** und den Firmennamen im Feld **Firmenname** ein.
5. Klicken Sie auf die Aktionsschaltfläche **Suchen**, oder drücken Sie die EINGABETASTE.

Seite mit Ergebnissen der Personensuche

6. Klicken Sie auf den **Hyperlink** der Person, zu der Sie weitere Details anzeigen möchten.

Platzhaltersuche

Die Platzhaltersuche kann auf jedes Feld des Suchbildschirms angewendet werden. Im vorliegenden Beispiel wird ein Platzhalter im Feld **Firmenname** verwendet. In CRM dient das Prozentsymbol (%) als Platzhalter. Der Platzhalter % steht für "enthält den Wert".

So suchen Sie mit einem Platzhalter

- Klicken Sie auf die Menüschaltfläche **Suchen**.
- Im Kontext einer Firma oder Person geben Sie z. B. **%Software** im Feld **Firmenname** ein und klicken auf die Aktionsschaltfläche **Suchen**. Alle Firmen, deren Namen das Wort "Software" enthalten, werden bei dieser Suche zurückgegeben.

Suche mit Datumsfeldern

Ein Systemadministrator kann in sämtlichen Suchbildschirmen in CRM Datumssuchfelder hinzufügen.

Einige Suchbildschirmen in CRM weisen standardmäßige eine Datumssuchfunktion auf. Auf dem Suchbildschirmen **Interessent** können Sie beispielsweise nach Interessenten suchen, die entweder zwischen zwei angegebenen Terminen oder innerhalb eines Zeitraums relativ zu einem angegebenen Datum erstellt wurden.

So suchen Sie mit Datumsfeldern

1. Klicken Sie mit der rechten Maustaste auf die Menüschaltfläche **Suchen**, oder bewegen Sie den Mauszeiger darüber. Die Popup-Liste wird angezeigt.
2. Wählen Sie in der Popup-Liste **Interessent** aus. Die Suchseite für Interessenten wird angezeigt.
3. Klicken Sie auf die Schaltfläche **Löschen**, um Ihre letzte Suche aus dieser Seite zu entfernen.
4. Wählen Sie **Zwischen** in der Dropdown-Liste **Erstellt am** aus.
5. Klicken Sie auf die erste **Kalenderschaltfläche**, und wählen Sie ein Datum aus.
6. Klicken Sie auf die zweite **Kalenderschaltfläche**, und wählen Sie ein Datum aus.
7. Klicken Sie auf die Aktionsschaltfläche **Suchen**, oder drücken Sie die EINGABETASTE. Eine Liste mit allen Verkaufschancen, die Ihren Suchkriterien entsprechen, wird angezeigt.

Suche mit numerischen Feldern

Ein Systemadministrator kann in sämtlichen Suchbildschirmen in CRM numerische Suchfelder hinzufügen. Einzelheiten zum Hinzufügen von Feldern zu einem Bildschirm finden Sie unter "Bildschirmanpassung" im *Systemadministratorhandbuch*. Im folgenden Beispiel wurde das Feld **Verkaufschance: Gesamtsumme** im Suchbildschirm **Verkaufschance** hinzugefügt. Angenommen, Sie möchten die Anzahl der Verkaufschancen wissen, die aktuell bei einer Gesamtsumme von über 10.000 € bestehen.

So suchen Sie mit numerischen Feldern

1. Klicken Sie mit der rechten Maustaste auf die Menüschaltfläche **Suchen**, oder bewegen Sie den Mauszeiger darüber. Die Popup-Liste wird angezeigt.
2. Wählen Sie in der Popup-Liste **Verkaufschance** aus. Die Suchseite für Verkaufschancen wird angezeigt.
3. Klicken Sie auf die Schaltfläche **Löschen**, um Ihre letzte Suche aus dieser Seite zu entfernen.
4. Wählen Sie **Größer als** in der Dropdown-Liste **Verkaufschance: Gesamtsumme** aus. Wählen Sie das Dollarzeichen (**$**) in der Dropdown-Liste der Währungssymbole aus, und geben Sie im Wertefeld den Wert **10000** ein.
5. Klicken Sie auf die Aktionsschaltfläche **Suchen**, oder drücken Sie die EINGABETASTE. Eine Liste mit allen Verkaufschancen, die Ihren Suchkriterien entsprechen, wird angezeigt.

Verwenden der erweiterten Suche

Mithilfe der Funktion **Erweiterte Suche** können Sie komplexe Datenbankabfragen erstellen. Erweiterte Suchen können auf beliebigen der Hauptentitäten in CRM basieren: Angebot, Auftrag, Firma, Interessent, Kommunikation, Lösung, Person, Ticket und Verkaufschance.

Es besteht die Möglichkeit, erweiterte Suchen basierend auf einer WHERE-Klausel zu erstellen. Die Auswahlkriterien können mit den AND- und OR-Klauseln erweitert werden. Sie können beispielsweise eine erweiterte Suche für alle Firmen erstellen, in der die Stadt Chicago lautet (WHERE) und die Anzahl der Mitarbeiter über 1.000 liegt (AND) oder der Jahresumsatz 10 Millionen Euro überschreitet.

Beim Erstellen einer erweiterten Suche können Sie auf die Schaltfläche **SQL-Vorschau** klicken, um die der Suche zugrunde liegende SQL-Abfrage zu überprüfen.

Wenn Sie Systemadministrator sind, werden mit den Ergebnissen einer erweiterten Suche zwei zusätzliche Schaltflächen angezeigt: **Massenaktualisierung** und **Gebiet aktualisieren**. Weitere Informationen zu Massenaktualisierungen finden Sie unter Durchführen einer Massenaktualisierung einer Gruppe (Seite 16-10). Einzelheiten zum Aktualisieren von Gebieten finden Sie unter Aktualisieren von Gruppengebieten (Seite 16-11).

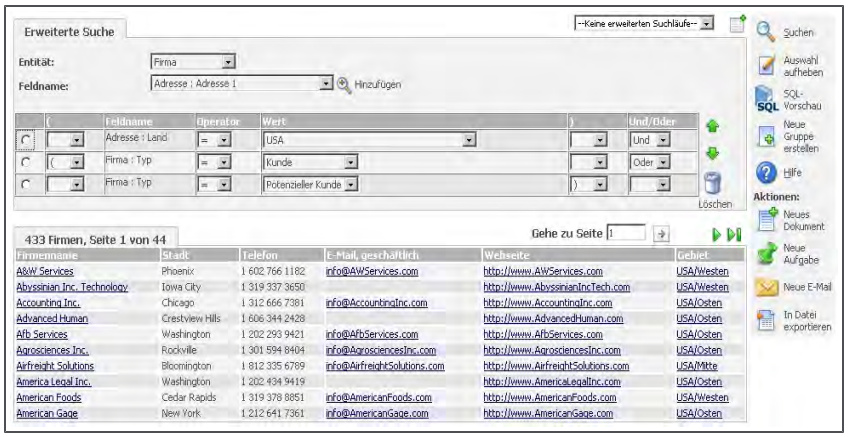
Informationen zum Speichern erweiterter Suchkriterien finden Sie unter Erstellen einer neuen gespeicherten Suche (Seite 3-10). Informationen zum Erstellen einer neuen Gruppe basierend auf den Ergebnissen einer erweiterten Suche finden Sie unter Erstellen einer Gruppe mittels einer Suche auf Basis einer primären Entität (Seite 16-6).

Beispiel: Suchen nach Firmen mit Hilfe der erweiterten Suche

Angenommen, Sie möchten eine Liste aller Kunden oder Interessenten in den Vereinigten Staaten anzeigen.

So führen Sie eine erweiterte Suche durch

1. Klicken Sie mit der rechten Maustaste auf die Menüschaltfläche **Suchen**, oder bewegen Sie den Mauszeiger darüber. Die Popup-Liste wird angezeigt.
2. Wählen Sie **Erweiterte Suche** in der Popup-Liste aus. Die Seite **Erweiterte Suche** wird angezeigt.
3. Klicken Sie auf die Schaltfläche **Löschen**, um Ihre letzte Suche aus dieser Seite zu entfernen.
4. Wählen Sie **Firma** in der Dropdown-Liste **Entität** aus.
5. Wählen Sie **Adresse: Land** in der Dropdown-Liste **Feldname** aus, und klicken Sie auf die Schaltfläche **Hinzufügen**.
6. Wählen Sie **Firma: Typ** in der Dropdown-Liste **Feldname** aus, und klicken Sie auf die Schaltfläche **Hinzufügen**. Wiederholen Sie diese Aktion, um ein zweites Feld **Firma: Typ** hinzuzufügen. Sie haben jetzt die Felder hinzugefügt, auf denen Ihre Suche basiert. Jetzt müssen Sie die Werte für die ausgewählten Felder sowie die Beziehungen zwischen diesen Feldern einrichten.
7. Wählen Sie für das Feld **Land** den Operator **Gleich** aus, und wählen Sie **USA** in der Dropdown-Liste **Wert** aus.
8. Wählen Sie **Und** in der Dropdown-Liste **Und/Oder** aus.
9. Wählen Sie für das erste Feld **Firma: Typ** die einfache öffnende Klammer in der Dropdown-Liste **(** aus.Oder-Anweisungen müssen stets in Klammern gesetzt sein. Im vorliegenden Beispiel suchen Sie nach Firmen, die entweder Kunden oder potenzielle Kunden sind. Sie setzen diese beiden Suchbegriffe also in einfache Klammern.
10. Wählen Sie den Operator **Gleich** aus, und wählen Sie **Kunde** in der Dropdown-Liste **Wert** aus.
11. Wählen Sie **Oder** in der Dropdown-Liste **Und/Oder** aus.
12. Wählen Sie für das zweite Feld **Typ** den Operator **Gleich** aus, und wählen Sie **Potenzieller Kunde** in der Dropdown-Liste **Wert** aus.
13. Wählen Sie die einfache schließende Klammer in der Dropdownliste **)** aus.
14. Klicken Sie auf die Aktionsschaltfläche **Suchen**, oder drücken Sie die EINGABETASTE. Eine Liste mit allen Firmen, die Ihren Suchkriterien entsprechen, wird angezeigt.



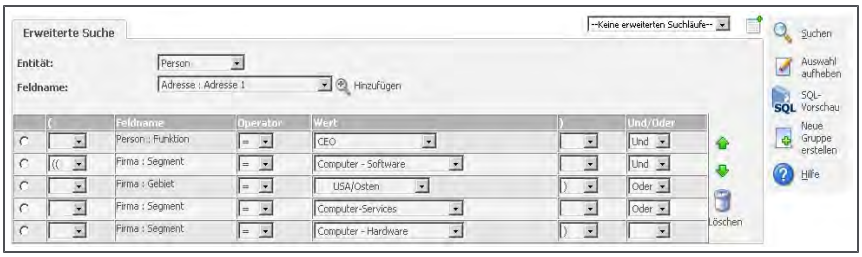
Seite mit Ergebnissen der erweiterten Suche

Beispiel: Suchen nach Personen mit Hilfe der erweiterten Suche

Sie möchten eine Liste der Personen anzeigen, bei denen der Code für die Position der Person **CEO** und der Unternehmenssektor entweder "Computersoftware", "Computerhardware" oder "Computerdienstleistungen" lautet. Unter den CEOs im Sektor "Computersoftware" sollen nur diejenigen angezeigt werden, für die **Firma - Gebiet** als **USA/Osten** angegeben ist.

So führen Sie eine erweiterte Suche nach Personen durch

1. Klicken Sie mit der rechten Maustaste auf die Menüschaltfläche **Suchen**, oder bewegen Sie den Mauszeiger darüber. Die Popup-Liste wird angezeigt.
2. Wählen Sie **Erweiterte Suche** in der Popup-Liste aus. Die Seite **Erweiterte Suche** wird angezeigt.
3. Klicken Sie auf die Schaltfläche **Löschen**, um Ihre letzte Suche aus dieser Seite zu entfernen.
4. Wählen Sie **Person** in der Dropdown-Liste **Entität** aus.
5. Wählen Sie **Person: Position - Code** in der Dropdown-Liste **Feldname**aus, und klicken Sie auf die Schaltfläche **Hinzufügen**.
6. Wählen Sie **Firma: Segment** in der Dropdown-Liste **Feldname** aus, und klicken Sie auf die Schaltfläche **Hinzufügen**. Wiederholen Sie diese Aktion, um ein zweites und drittes Feld **Firma: Segment** hinzuzufügen.
7. Wählen Sie **Firma: Gebiet** in der Dropdown-Liste **Feldname** aus, und klicken Sie auf die Schaltfläche **Hinzufügen**.
8. Klicken Sie auf das Optionsfeld neben **Firma: Gebiet**, und verschieben Sie das Feld mithilfe der Pfeiltasten nach oben, bis es sich unmittelbar und dem Feld **Firma: Segment** befindet.
9. Wählen Sie für das Feld **Position - Code** den Gleich-Operator aus, und wählen Sie **CEO** in der Dropdown-Liste **Wert** aus.
10. Wählen Sie **Und** in der Dropdown-Liste **Und/Oder** aus.
11. Wählen Sie für das erste Feld **Firma: Segment** die doppelte öffnende Klammer in der Dropdown-Liste **(** aus, wählen Sie den Gleich-Operator aus, und wählen Sie **Computer - Software** in der Dropdown-Liste **Wert** aus.
12. Wählen Sie **Und** in der Dropdown-Liste **Und/Oder** aus.
13. Wählen Sie für das Feld **Firma: Gebiet** den Gleich-Operator aus, und wählen Sie **USA/Osten** in der Dropdown-Liste **Wert** aus. Wählen Sie die einfache schließende Klammer in der Dropdownliste **)** aus.
14. Wählen Sie **Oder** in der Dropdown-Liste **Und/Oder** aus.
15. Wählen Sie für das zweite Feld **Firma: Segment** den Gleich-Operator aus, und wählen Sie **Computer-Services** in der Dropdown-Liste **Wert** aus.
16. Wählen Sie **Oder** in der Dropdown-Liste **Und/Oder** aus.
17. Wählen Sie für das dritte Feld **Firma: Segment** den Gleich-Operator aus, und wählen Sie **Computer - Hardware** in der Dropdown-Liste **Wert** aus.Wählen Sie die einfache schließende Klammer in der Dropdownliste **)** aus.



Erweiterte Suchkriterien

18. Klicken Sie auf die Aktionsschaltfläche **Suchen**, oder drücken Sie die Eingabetaste. Eine Liste aller Personen, die Ihren Suchkriterien entsprechen, wird angezeigt.

Hinweis: Beim Erstellen einer erweiterten Suche mit mehreren Suchkriterien sollten Sie die Suche speichern, sobald die Suchergebnisse angezeigt werden, da die Suche sonst gelöscht wird, wenn Sie sich beim System abmelden. Sie können die Suche jederzeit löschen, wenn Sie sie nicht mehr benötigen. Weitere Informationen zum Speichern von Suchergebnissen finden Sie unter "Speichern von Suchkriterien" in diesem Kapitel.

Verwenden einer vorhandenen gespeicherte Suche

In unterschiedlichen Suchbildschirmen stehen eine Reihe vordefinierter gespeicherter Suchen zur Verfügung, die hilfreich sein können. Die gespeicherte Suche **Meine Firmen**, die über den Bildschirm **Firma suchen** zur Verfügung steht, gibt eine Liste aller Ihnen zugewiesen Firmen zurück. Die gespeicherte Suche **Meine in Bearbeitung befindlichen Tickets**, die über den Bildschirm **Ticket suchen** zur Verfügung steht, gibt eine Liste aller Ihnen zugewiesen aktiven Tickets zurück.

So zeigen Sie eine vordefinierte gespeicherte Suche an

- Klicken Sie auf die Menüschaltfläche **Suchen**, und wählen Sie die Entität aus, in der die gespeicherte Suche enthalten ist.
- Wählen Sie die gespeicherte Suche in der Dropdown-Liste **Gespeicherte Suche** aus. Die Liste der ausgewählten gespeicherten Suche wird angezeigt.

Erstellen einer neuen gespeicherten Suche

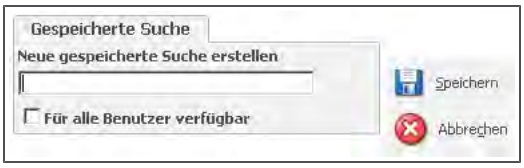
Wenn Sie eine Suche nach Firmen, Personen, Verkaufschancen, Aufträgen, Angeboten, Tickets, Lösungen, Interessenten und Kommunikationseinträgen durchführen, die bestimmten Kriterien entsprechen, können Sie die Liste speichern und erneut verwenden.

Sie können eine erweiterte Suche ebenso wie eine beliebige andere Suche speichern. Eine erweiterte Suche kann anderen Benutzern jedoch nur von einem Systemadministrator oder Informationsmanager zur Verfügung gestellt werden.

Sie können auch eine Gruppe erstellen, um Suchkriterien zu speichern. Weitere Informationen finden Sie unter Erstellen einer Gruppe (Seite 16-2).

So erstellen Sie eine neue gespeicherte Suche

1. Klicken Sie auf die Menüschaltfläche **Suchen**, oder wählen Sie in der Dropdown-Liste **Suchen** eine Entität aus, z. B. Firma.
2. Wählen Sie die gewünschten Suchkriterien aus, und klicken Sie auf die Schaltfläche **Suchen**. Ihre Suchergebnisse werden angezeigt.
3. Klicken Sie auf die Schaltfläche **Neue Suche** neben der Dropdown-Liste **Gespeicherte Suche**. Das Detailfeld **Gespeicherte Suche** wird angezeigt.
4. Geben Sie den Namen der neuen gespeicherten Liste ein, z. B. "Hamburg, Firmen - 21-50 Mitarbeiter".



Detailfeld **Gespeicherte Suche**

5. Klicken Sie auf **Speichern**.

Aktualisieren einer gespeicherten Suche

Mit den Aktionsschaltflächen neben der Dropdown-Liste **Gespeicherte Suche** können Sie Änderungen an gespeicherten Suchen vornehmen.

So aktualisieren Sie eine gespeicherte Suche

1. Klicken Sie auf die Menüschaltfläche **Suchen**, und wählen Sie in der Dropdown-Liste **Suchen** eine Entität aus, unter der die gespeicherte Suche abgelegt ist, z. B. Firma.
2. Wählen Sie die zu aktualisierende gespeicherte Suche in der Dropdown-Liste **Gespeicherte Suche** aus.
3. Wählen Sie die neuen Suchkriterien aus, und klicken Sie auf die Schaltfläche **Suchen**. Ihre neuen Suchergebnisse werden angezeigt.
4. Klicken Sie auf die Aktionsschaltfläche **Aktualisieren** oben auf dem Bildschirm.
5. Wenn das Detailfeld **Gespeicherte Suche** angezeigt wird, können Sie den Namen der gespeicherten Suche ändern.
6. Klicken Sie auf **Speichern**.

Löschen einer gespeicherten Suche

Nicht mehr benötigte gespeicherte Suchen können gelöscht werden.

So löschen Sie eine gespeicherte Suche

1. Öffnen Sie die gespeicherte Suche, die Sie nicht mehr benötigen, indem Sie sie in der Dropdown-Liste **Gespeicherte Suche** oben in dem Suchbildschirm auswählen, in dem sie gespeichert ist.
2. Klicken Sie auf die Aktionsschaltfläche **Löschen** neben der Dropdown-Liste **Gespeicherte Suche**.

Erstellen gespeicherter Suchen für alle Benutzer

Wenn Sie Informationsmanager sind, können Sie gespeicherte Suchen erstellen, die allen Benutzern im System zur Verfügung stehen.

So erstellen Sie eine gespeicherte Suche, die allen Benutzern im System zur Verfügung steht

1. Klicken Sie auf die Menüschaltfläche **Suchen**, oder wählen Sie in der Dropdown-Liste **Suchen** eine Entität aus, z. B. Firma.
2. Wählen Sie die gewünschten Suchkriterien aus, und klicken Sie auf die Schaltfläche **Suchen**. Ihre Suchergebnisse werden angezeigt.
3. Klicken Sie auf die Schaltfläche **Neue Suche** neben der Dropdown-Liste **Gespeicherte Suche**. Das Detailfeld **Gespeicherte Suche** wird angezeigt.

4. Geben Sie den Namen der neuen gespeicherten Liste ein, z. B. "Hamburg, Firmen - 21-50 Mitarbeiter".
5. Aktivieren Sie das Kontrollkästchen **Für alle Benutzer verfügbar**, und klicken Sie auf **Speichern**.

Ausführen von Aktionen für Suchlisten

Sie können eine Reihe von Aktionen auf alle Arten von Suchlisten anwenden – z. B. auf von einer Standardsuche, erweiterten Suche zurückgegebene Listen, auf auf gespeicherten Suchen basierende Listen oder auf die Liste **Mein CRM | Kontakte**. Folgende Aktionen sind möglich:

- **Serienbrieffunktion starten**: Sie können einen Serienbrief für alle in der Liste enthaltenen Kontakte erstellen.
- **Neue Aufgabe.** Sie können eine neue Aufgabe mit den gleichen Details für alle Kontakte in der Liste erstellen.

Wenn Sie über die entsprechenden Rechte verfügen, stehen ebenfalls die folgenden Aktionen zur Verfügung:

- **Neue E-Mail.** Sie können eine E-Mail mit Seriendruckfeldern erstellen, die an alle Kontakte in der Liste gesendet werden kann.
- **In Datei exportieren.** Sie können die Liste der Kontakte sowie Kontaktdetails in eine Arbeitsmappe oder Textdatei exportieren.

So führen Sie eine Aktion für eine Suchliste aus

- Geben Sie eine Suchliste zurück, indem Sie entweder eine Standardsuche ausführen oder oben auf dem Bildschirm in der Dropdown-Liste **Gespeicherte Suche** eine gespeicherte Suche auswählen.
- Klicken Sie auf eine der Aktionsschaltflächen unten rechts auf dem Bildschirm. Die ausgewählte Aktion wird durchgeführt.

Zählen

Sie können die Anzahl an Datensätzen in einer Liste anzeigen, um eine Vorstellung von dem Gesamtumfang langer Listen zu erhalten. Ein Datensatzzähler wird oben links in den meisten Listen angezeigt. Außerdem wird die jeweilige Seitenzahl der insgesamt vorhandenen Seiten mit Datensätzen angezeigt. Wenn Sie den Mauszeiger über den nach rechts zeigenden Pfeil bewegen, wird angegeben, dass die nächste Seite die Datensätze 11 bis 20 von insgesamt 22 enthält.

Filtern

Die Anzeige von Informationen in Listen kann problemlos geändert werden. Beispielsweise kann die Änderung der Anzeige einer Kommunikationsliste im Kontext einer Firma lange Listen historischer und aktueller Aktivitäten erzeugen.

So schränken Sie diese Liste ein, um nur zu bearbeitende Kommunikation anzuzeigen

1. Klicken Sie im Kontext einer Firma auf die Registerkarte **Kommunikation**.
2. Um ausschließlich zu bearbeitende Kommunikation anzuzeigen, klicken Sie in der Liste **Status** rechts auf der Seite auf **Zu bearbeiten**.

3. Klicken Sie auf die Schaltfläche **Filtern**. In der Kommunikationsliste werden nur die Einträge mit dem Status **Zu bearbeiten** angezeigt. Dieser Filter gilt für alle Kommunikationslisten der Firma, bis eine Änderung vorgenommen wird oder der Benutzer sich abmeldet.

Sortieren

Die Sortierreihenfolge einer Liste kann geändert werden, wenn die Spaltenüberschrift der Liste unterstrichen ist. Im folgenden Beispiel wird die Sortierreihenfolge der Kalenderliste von **Datum/Uhrzeit** in **Aktion** geändert.

1. Klicken Sie auf die Schaltfläche **Mein CRM**.
2. Stellen Sie sicher, dass Sie sich in der Listenansicht befinden. Wenn Sie sich in der Kalenderansicht befinden, können Sie durch Klicken auf die Schaltfläche **Listenansicht** zur Listenansicht wechseln.
3. Klicken Sie auf die Spaltenüberschrift **Aktion**. Die Kalenderliste wird nach Aktion sortiert. Das Dreieck neben der Spaltenüberschrift gibt die Spalte an, nach der die Liste aktuell sortiert ist.

Spaltenüberschrift in der Kommunikationsliste

4. Um die Sortierreihenfolge wieder auf **Datum/Uhrzeit** zurückzusetzen, klicken Sie auf die Spalte**Datum/Uhrzeit**.

Im folgenden Beispiel wird die Sortierreihenfolge der Kalenderliste von **Datum/Uhrzeit** in aufsteigender Reihenfolge in **Datum/Uhrzeit** in absteigender Reihenfolge geändert.

1. Klicken Sie auf die Schaltfläche **Mein CRM**.
2. Klicken Sie auf die Spaltenüberschrift **Datum/Uhrzeit**. Die Kalenderliste wird nun nach Datum und Uhrzeit sortiert, wobei die aktuellste Kommunikation mit dem Status **Zu bearbeiten** zuerst angezeigt wird.
3. Um die Liste wieder in aufsteigender Reihenfolge zu sortieren, klicken Sie auf die Spalte **Datum/Uhrzeit**. Die Kalenderliste wird wieder in der ursprünglichen Sortierreihenfolge angezeigt.

Festlegen einer standardmäßigen Suchseite

Sie können den Suchbildschirm angeben, der zu Beginn einer Sitzung angezeigt werden soll. Das System speichert Ihre letzte Suche, bis Sie sie ändern. Dies bedeutet, dass Sie Ihren Standardsuchbildschirm auf **Firma** festlegen können. Sobald Sie jedoch eine Suche nach Person durchführen, wird beim nächsten Klicken auf **Suchen** die Suchseite für Personen angezeigt.

So geben Sie eine standardmäßige Suchseite an

1. Klicken Sie in **Mein CRM | Einstellungen** auf die Aktionsschaltfläche **Ändern**.
2. Wählen Sie im Feld **Eigener Standardsuchbildschirm** den **Suchbildschirm** aus, der als Standard festgelegt werden soll, und klicken Sie auf **Speichern**.

Festlegen des Umfangs der Suchergebnisliste

So geben Sie die standardmäßige maximale Länge von Listen und Rastern auf Seiten an

1. Klicken Sie in **Mein CRM | Einstellungen** auf die Aktionsschaltfläche **Ändern**.
2. Wählen Sie die standardmäßige maximale Länge im Feld **Rastergröße** aus, und klicken Sie auf **Speichern**.

Kapitel 4: Hinzufügen von Kundeninformationen

In diesem Kapitel wird Folgendes erläutert:

- Verwenden der Menüschaltfläche "Neu"
- Übersicht über die Firmenfelder
- Übersicht über die Personenfelder
- Übersicht über die Adressfelder
- Übersicht über Telefon- und E-Mail-Felder
- Übersicht über die Telefondetailfelder der Person
- Übersicht über die E-Mail-Felder der Person
- Übersicht über die Funktionsweise von Gebieten
- Hinzufügen einer neuen Firma, Person und Adresse
- Hinzufügen einer Person zu einer vorhandenen Firma
- Hinzufügen einer Adresse zu einer vorhandenen Firma
- Funktion zur Adressenverknüpfung
- Hinzufügen einer nicht mit einer Firma verknüpften Person
- Interpretieren von Validierungsfehlern
- Ändern von Firmendetails
- Ändern von Personendetails
- Ändern von Adressdetails
- Aktualisieren einer Telefonnummer
- Zuweisen einer sich von der Firmenadresse unterscheidenden Adresse zu einer Person
- Hinzufügen einer privaten Adresse zu einer Person
- Hinzufügen einer Firma mit mehreren Sites
- Anzeigen von Informationen auf der Registerkarte "Beziehungen"
- Hinzufügen einer neuen Beziehung
- Übersicht über die Beziehungsfelder
- Löschen einer Beziehung
- Zuweisen eines internen Projektteams zu einer Firma
- Zuweisen von Notizen zu einer Firma oder Person
- Bearbeiten von Firmennotizen
- Zusammenführen von zwei Firmen
- Zusammenführen von zwei Personen
- Zuweisen einer nicht verknüpften Person zu einer Firma
- Löschen von Firmen- oder Personendatensätzen

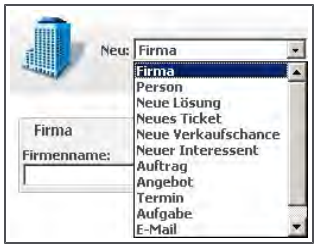
Popup-Liste oder Menüschaltfläche mit Kontextbereich

Neue Informationen können wie folgt hinzugefügt werden:

- Aktivieren der Popup-Liste **Neu**. Klicken Sie hierfür entweder mit der rechten Maustaste auf die Menüschaltfläche **Neu**, oder bewegen Sie den Mauszeiger darüber, und wählen Sie den Informationstyp aus, den Sie hinzufügen möchten. Beispiel: Person, Tickets, Verkaufschancen.

Popup-Liste **Neu**

- Auswählen der Menüschaltfläche **Neu**. Klicken Sie hierfür auf die Menüschaltfläche **Neu**, und wählen Sie dann den Informationstyp aus, den Sie aus dem Kontextbereich des Bildschirms hinzufügen möchten.



Menüschaltfläche **Neu** und Kontextbereich des Bildschirms

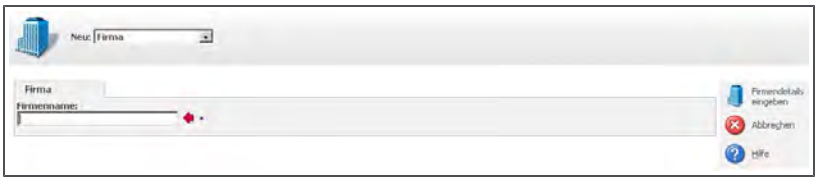
- Die Aktionsschaltflächen auf der rechten Seite des Bildschirms können ebenfalls verwendet werden, um Informationen hinzuzufügen. Diese Schaltflächen sind verfügbar, wenn ein Ordner mit Informationen bereits geöffnet ist.

Unabhängig von der verwendeten Methode kann das System verfügbare Kontextinformationen hinzufügen. Wenn Sie beispielsweise die Firma Design Right Inc. geöffnet haben und eine neue Person hinzufügen, wird diese beim Speichern der Personendetails automatisch mit der Firma Design Right "abgelegt".

Hinzufügen einer neuen Firma

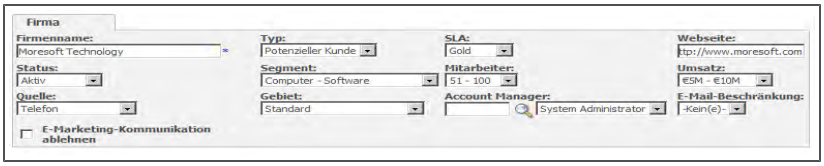
So fügen Sie eine neue Firma hinzu

1. Klicken Sie mit der rechten Maustaste auf die Menüschaltfläche **Neu**, oder bewegen Sie den Mauszeiger darüber.
2. Wählen Sie in der Popup-Liste **Firma** aus. Die Seite zum Auffinden duplizierter Firmeneinträge wird angezeigt.



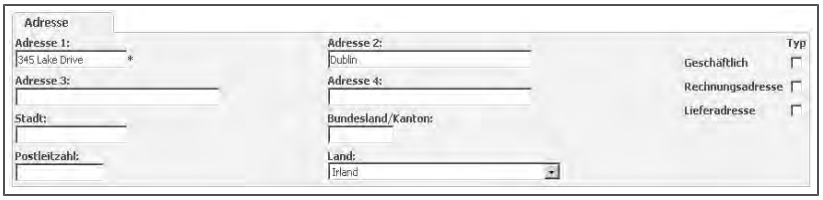
Seite zum Auffinden duplizierter Firmeneinträge

3. Geben Sie die ersten Buchstaben des Firmennamens ein, und klicken Sie auf die Schaltfläche **Firmendetails eingeben**. Das System sucht nach duplizierten Firmennamen. Weitere Informationen zur Dublettenbereinigung finden Sie unter Verhindern von duplizierten Einträgen (Seite 4-19). Wird keine duplizierte Firma gefunden, wird die Seite **Neue Firma** angezeigt. Auf der Seite **Neue Firma** können Sie alle Firmendetails, einen Hauptkontakt und eine Adresse hinzufügen. Einer Firma können mehrere Personen und Adressen hinzugefügt werden. Dieses Verfahren wird in den nächsten Abschnitten erläutert.
4. Geben Sie die Details im Panel **Firma** ein. Ihr Systemadministrator legt das Minimum der einzugebenden Details fest.



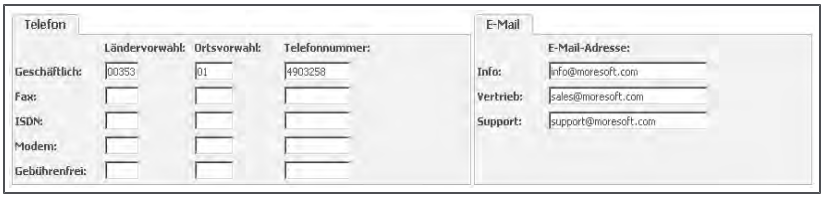
Panel **Firma**

5. Geben Sie die Details im Panel **Adresse** ein.



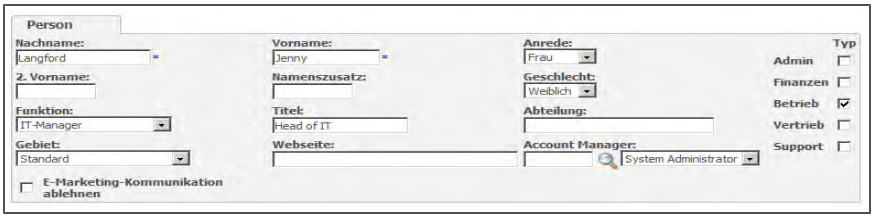
Panel **Adresse**

6. Geben Sie die Details in den Paneln **Telefon** und **E-Mail** ein.



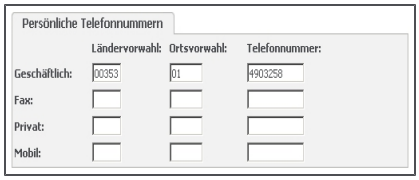
Panel **Telefon** und **E-Mail**

7. Geben Sie die Details im Panel **Person** ein.



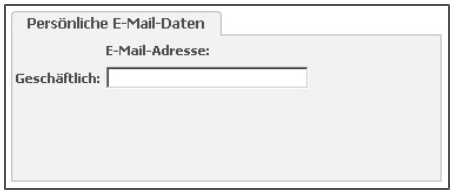
Panel **Person**

8. Geben Sie die Details im Panel **Persönliche Telefonnummern** ein. In der folgenden Tabelle werden die Standardfelder erläutert.



Panel **Persönliche Telefonnummern**

9. Geben Sie die Details im Panel **Persönliche E-Mail-Details** ein. In der folgenden Tabelle werden die Standardfelder erläutert.



Panel **Persönliche E-Mail-Details**

10. Klicken Sie auf die Schaltfläche **Speichern**. Unter Umständen müssen Sie einen Bildlauf an den Anfang der Seite durchführen, um auf die Schaltflächen zuzugreifen.

Firmenfelder

Feld	Beschreibung
Firmenname	Name der Firma.
Typ	Beziehung zu Ihrer Firma. Zum Beispiel potenzieller Kunde, Lieferant oder Kunde
SLA	Service Level Agreements, die die Firma unterschrieben hat. Weitere Informationen finden Sie unter Tickets (Seite 18-1). Die hier ausgewählte SLA dient als Standard-SLA für alle Tickets, die im Zusammenhang mit der Firma erstellt werden.
Website	URL der Firma.
Status	Aktueller Status, zum Beispiel **Aktiv** oder **Inaktiv**
Segment	Industriesektor, zum Beispiel **Einzelhandel** oder **Finanzdienstleistungen**
Mitarbeiter	Anzahl der bei der Firma beschäftigen Personen
Umsatz	Firmenumsatz Die Standardwerte in der Dropdown-Liste dieses Feldes sind in USD ($) angegeben.
Quelle	Wie der Kontakt mit der Firma zustande kam. Zum Beispiel auf einer Fachmesse oder durch die Empfehlung eines Kunden
Gebiet	Sicherheitsgebiet der Firma. Weitere Informationen finden Sie unter Gebietsverwaltung (Seite 4-8).
Account Manager	Eine Person aus Ihrer Organisation, die für die Beziehung mit dieser Firma zuständig ist
E-Mail-Beschränkung	Ein Kennzeichen, mit dem das Hinzufügen der Firma zu einer Mailingliste erlaubt oder verhindert wird

Adressfelder

Feld	Beschreibung
Adresse 1	Erste Zeile der Adresse
Adresse 2	Zweite Zeile der Adresse
Adresse 3	Dritte Zeile der Adresse
Adresse 4	Vierte Zeile der Adresse
Stadt	Firmensitz (Stadt)
Bundesland/Kanton	Bundesland oder Kanton
PLZ	PLZ oder Postleitzahl der Adresse
Land	Firmensitz (Land)
Typ	Adresstyp – ein oder mehrere Typen können aktiviert werden

Telefon- und E-Mail-Felder

Der Systemadministrator legt die Konventionen für die Eingabe von Landes- und Ortsvorwahlen sowie die Nummern für die Sprach- und Dateneingabe fest. Die Konventionen können sich von den hier beschriebenen unterscheiden.

Feld	Beschreibung
Geschäftlich	Telefonnummer der Zentrale
Fax	Hauptfaxnummer
ISDN	ISDN (Integrated Services Digital Network)-Nummer
Modem	Modemnummer
Gebührenfrei	Gebührenfreie Nummer
Info	Allgemeine Informationen zur E-Mail-Adresse
Vertrieb	E-Mail-Adresse des Vertriebs
Support	E-Mail-Adresse des Supports

Personenfelder

Feld	Beschreibung
Nachname	Familienname der Person
Vorname	Vorname
Anrede	Anrede, zum Beispiel Herr, Dr. oder Frau
Zweiter Vorname	Zweiter Vorname oder Initiale
Namenszusatz	Suffix. Zum Beispiel MA, Jr. oder Sr.
Geschlecht	Geschlecht, männlich oder weiblich
Position - Code	Liste mit Funktionen. Zum Beispiel Geschäftsführer oder Vertriebsleiter
Title	Freitextbeschreibung des Titels einer Person wie auf der Visitenkarte dargestellt
Abteilung	Abteilung, in der die Person arbeitet
Gebiet	Sicherheitsgebiet der Person. Weitere Informationen finden Sie unter Gebietsverwaltung (Seite 4-8).
Account Manager	Eine Person aus Ihrer Organisation, die für die Beziehung mit dieser Person zuständig ist
Typ	Organisationsbereich, in dem diese Person arbeitet. Es können ein oder mehrere Bereiche aktiviert werden.

Telefondetailfelder einer Person

Feld	Beschreibung
Startseite	Private Telefonnummer der Person
Mobil	Mobiltelefonnummer einer Person.

E-Mail-Felder einer Person

Feld	Beschreibung
Geschäftlich	Die geschäftliche E-Mail-Adresse der Person.
Privat	Die private E-Mail-Adresse der Person.

Validierungsfehler

Wenn Sie einen Datensatz hinzufügen und auf die Schaltfläche **Speichern** klicken, wird die Seite möglicherweise mit der Meldung "Fehler - bitte markierte Einträge korrigieren" angezeigt. Wenn dieser Fall eintritt, suchen Sie alle Felder, neben denen rechts ein ? oder ein X angezeigt wird.

Füllen Sie die Pflichtfelder aus, korrigieren Sie die Einträge mit dem falschen Format, und klicken Sie auf die Schaltfläche **Speichern**.

Symbol	Beschreibung
	Erforderlich. In Felder, die einen roten Pfeil enthalten, müssen Sie Informationen eingeben.
	Falsches Format. Falsche Einträge, wie zum Beispiel Datumsangaben im falschen Format, werden mit einem X markiert.

Gebietsverwaltung

Alle wichtigen Datentypen in CRM (Firma, Personen, Kommunikation, Interessenten, Verkaufschancen und Tickets) beinhalten ein Feld mit der Bezeichnung "Gebiet".

Ihr Systemadministrator kann verschiedene hierarchische Gebiete festlegen: geografische Gebiete und Gebiete nach Produkt oder nach anderen Kriterien. Diese Gebiete spiegeln die Anforderungen an die Datensicherheit in Ihrer Organisation wider. Jedem Benutzer ist ein "privates" Gebiet zugewiesen, wobei die Sicherheitszugriffsrechte gebietsübergreifend angewendet werden.

Gebiete

Ihre Organisation verfügt beispielsweise über Verkaufsteams in Europa, Asien und den Vereinigten Staaten. Die Vertriebsmitarbeiter müssen in der Lage sein, alle Firmen anzeigen zu können. Sie können jedoch nur die Firmen einfügen und ändern, die sich in ihrem "privaten" Gebiet befinden oder sich in einer untergeordneten Stufe der privaten Gebietshierarchie befinden.

Beim Einfügen neuer Daten können Sie ein Gebiet auswählen, dem der Datensatz aus der Gebietsliste zugewiesen werden soll. Die in der Liste verfügbaren Gebiete werden vom Systemadministrator festgelegt. Wenn Sie kein Gebiet auswählen, wird der Datensatz gemäß der vom Administrator festgelegten Gebietssicherheitsverwaltung sowie anhand eines Systemregelsatzes automatisch zugewiesen.

Wenn vom Systemadministrator keine Gebiete festgelegt wurden, können Sie dieses Feld ignorieren. Alle Datensätze werden automatisch dem Gebiet auf der höchsten Ebene mit der Bezeichnung "Weltweit" zugewiesen.

Das Gebietsfeld wird in den meisten Listen und Filterfeldern innerhalb von CRM angezeigt. Wenn in Ihrer Implementierung Gebiete eingesetzt werden, sind alle Systembereiche (einschließlich Berichte und Gruppen) davon betroffen.

Wenn Sie beispielsweise nicht berechtigt sind, auf Daten im Verkaufsgebiet der Vereinigten Staaten zuzugreifen, werden keine Daten aus dem Verkaufsgebiet der Vereinigten Staaten in dem von Ihnen geführten Firmenlistenbericht angezeigt.

Ändern von Firmendetails

1. Öffnen Sie den Firmendatensatz, den Sie ändern möchten, und klicken Sie auf die Registerkarte **Zusammenfassung**.
2. Klicken Sie auf die Schaltfläche **Ändern**.
3. Nehmen Sie die gewünschten Änderungen an den Firmendaten vor.
4. Klicken Sie auf die Schaltfläche **Speichern**.

Ändern von Firmenadressdetails

Einer Ihrer Kunden ist umgezogen, und Sie müssen die Adress- und Telefondaten ändern.

1. Öffnen Sie den Firmendatensatz, den Sie ändern möchten, und klicken Sie auf die Registerkarte **Zusammenfassung**.
2. Klicken Sie auf die Registerkarte **Adressen**.
3. Klicken Sie auf den **Hyperlink** der zu ändernden Adresse.
4. Daraufhin wird eine Liste aller Firmenadressen angezeigt. Das Symbol **Verknüpfungsstatus** zeigt, ob die Firmenadresse, die Sie ändern möchten, mit vorhandenen Kontakten verknüpft ist.
5. Geben Sie die neue Adresse ein. Achten Sie darauf, dass das Kontrollkästchen **Als Standardadresse für Firma festlegen** aktiviert ist, wenn es sich bei dieser Adresse um die Hauptadresse der Firma handelt. Die Aktivierung dieses Kontrollkästchens bedeutet auch, dass es sich um die Standardadresse für alle neuen Personen handelt, die der Firma hinzugefügt werden.

   Kontrollkästchen **Als Standardadresse für Firma festlegen**
6. Klicken Sie auf die Schaltfläche **Speichern**. Beachten Sie, dass alle mit dieser Adresse verknüpften Personen von der Änderung ebenfalls betroffen sind. Klicken Sie auf das Symbol **Adressenverknüpfungen**, um die verknüpften Kontakte anzuzeigen.

Ändern von Personendetails

Was machen Sie, wenn einer der Mitarbeiter der Firma, mit der Sie in Geschäftsbeziehung stehen, in eine andere Abteilung wechselt oder befördert wird?

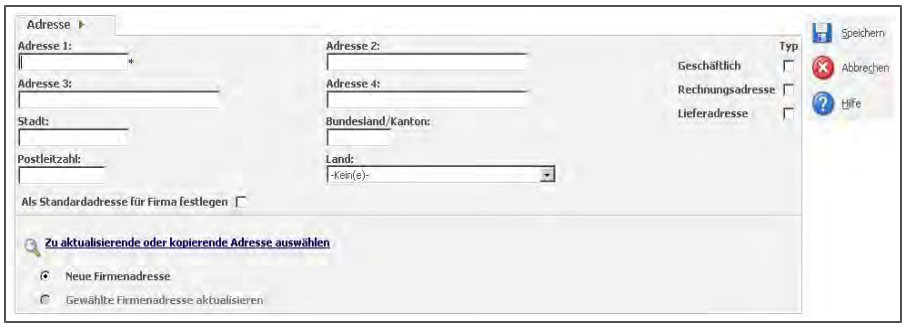
Sie aktualisieren die Informationen gleich nach dem Erhalt. Es ist wichtig, den neuen Titel gleich im System zu erfassen – es könnte ja einer Ihrer Kollegen ein Mailing an diesen Kontakt senden.

So ändern Sie die Personendetails

1. Öffnen Sie den Kontext der Person, an der Sie Änderungen vornehmen möchten, und klicken Sie auf die Registerkarte **Zusammenfassung**.
2. Klicken Sie auf die Schaltfläche **Ändern**.
3. Nehmen Sie die Änderungen an den Details der Person vor, und klicken Sie auf die Schaltfläche **Speichern**. Achten Sie darauf, dass das Kontrollkästchen **Als Standard festlegen** aktiviert ist, wenn diese Person nach wie vor die Hauptkontaktperson für diese Firma ist.

Hinzufügen einer neuen Adresse zu einer vorhandenen Firma

1. Öffnen Sie den Firmendatensatz, den Sie ändern möchten, und klicken Sie auf die Registerkarte **Adressen**.
2. Klicken Sie auf die Schaltfläche **Neue Adresse**.



Panel **Adresse**

3. Geben Sie die Details der neuen Adresse ein, und klicken Sie auf das Symbol **Adresse zum Aktualisieren und Kopieren auswählen**, um die neue Adresse basierend auf einer vorhandenen Adresse zu erstellen. Das Kontrollkästchen **Als Standard festlegen** kann aktiviert werden, um diese Adresse als Hauptfirmenadresse festzulegen.
4. Klicken Sie auf die Schaltfläche **Speichern**.

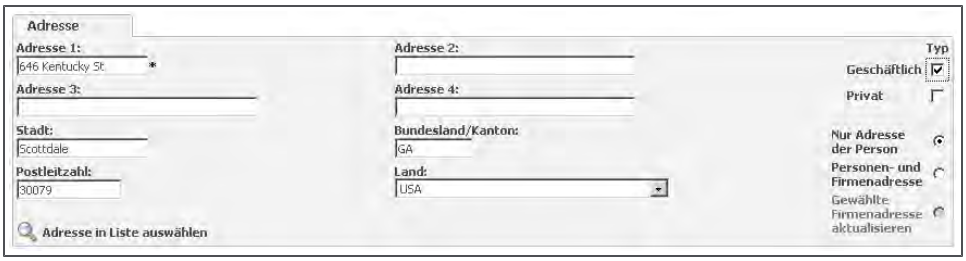
Hinweis: Eine neue im Kontext einer Firma hinzugefügte Adresse wird mit der Firma verknüpft. Das Verknüpfungsstatussymbol zeigt jedoch so lange nur eine einzelne Verknüpfung an, bis die Adresse mit einer oder mehreren Kontaktpersonen verknüpft wurde. Eine neue im Kontext einer Person hinzugefügte Adresse wird mit der Person verknüpft. Das Verknüpfungsstatussymbol zeigt jedoch so lange nur eine einzelne Verknüpfung an, bis die Adresse mit mehr als einer Person oder der Firma verknüpft wurde.

Hinzufügen einer neuen Person zu einer vorhandenen Firma

1. Öffnen Sie den Firmendatensatz, den Sie ändern möchten, und klicken Sie auf die Registerkarte **Person**.
2. Wählen Sie die Registerkarte **Personen** aus.
3. Klicken Sie auf die Schaltfläche **Neue Person**. Die Seite zum Auffinden duplizierter Personeneinträge wird angezeigt.
4. Geben Sie die ersten Buchstaben des **Nachnamens** der Person ein, und klicken Sie auf die Schaltfläche **Personen-Details eingeben**. Das System sucht nach duplizierten Personennamen im

System. Weitere Informationen finden Sie unter Verhindern von duplizierten Einträgen (Seite 4-19). Wird keine duplizierte Person gefunden, wird die Seite **Neue Person** angezeigt.

5. Geben Sie die Details im Panel **Person** ein.
6. Geben Sie die Details im Panel **Adresse** ein. Bei der angezeigten Adresse handelt es sich um die Standardadresse für die Firma. Wenn sich die Person an einem anderen Standort befindet, können Sie die Standardadresse überschreiben. Verwenden Sie die Optionsfelder auf der rechten Seite des Panels **Adresse**, um festzulegen, ob die neue Adresse nur im Kontext dieser Person angezeigt wird (Auswahl von **Nur Adresse der Person**) oder auf der Firmenebene verfügbar ist (Auswahl von **Personen- und Firmenadresse**). Durch Klicken auf das Symbol **Adresse auswählen** können Sie eine Auswahl aus einer Liste mit vorhandenen Firmenadressen treffen, mit denen diese Person verbunden werden soll. Daran anschließend ist ein Optionsfeld verfügbar, in dem Sie die Firmenadresse von Ihrer aktuellen Position aus aktualisieren können. Durch Aktivierung der Kontrollkästchen kann der Adresstyp als **Geschäftlich** bzw. **Privat** festgelegt werden.



Panel **Adresse**

7. Geben Sie die Details in den Panels **Telefon** und **E-Mail** ein. Standardmäßig werden die Telefonnummer und E-Mail-Adresse der Firma angezeigt, diese Einstellungen können jedoch mit den direkten Details der Person überschrieben werden.
8. Klicken Sie auf die Schaltfläche **Speichern**.

Bearbeiten von Adressenverknüpfungen

Sie möchten einer Firma eine neue Postanschrift hinzufügen. Die neue Adresse ist nicht die des Hauptsitzes der Firma, sondern die eines zusätzlichen Standorts, an den ein Teil der Mitarbeiter versetzt wurde.

Angenommen, Gatecom hat neue Räumlichkeiten in 400 Pine Street Suite 500 angemietet, die sich in unmittelbarer Nähe der Hauptadresse 400 Pine Street Suite 300 befinden. Die Hauptadresse ist weiterhin Suite 300, doch Simon Yaltoy und Mike Carlson verbringen mittlerweile die meiste Zeit an der neuen Adresse (Suite 500).

Die Funktion **Adressenverknüpfungen** bietet eine Übersicht der bestehenden Beziehungen zwischen Firmen, Personen und Adressen und verringert die Anzahl von Adressendubletten, indem auf der Seite **Adressenverknüpfungen** Verknüpfungen erstellt werden.

So werden eine neue Adresse hinzugefügt und die Adressenverknüpfungen aktualisiert

1. Wählen Sie **Suchen** | **Firma**, und klicken Sie auf den Hyperlink des Firmennamens.
2. Klicken Sie auf die Registerkarte **Adressen**. Daraufhin wird eine Liste aller Firmenadressen angezeigt.
3. Fügen Sie eine neue Adresse hinzu. Die neue Adresse wird in der Adressenliste auf der Registerkarte **Firmenadresse** angezeigt.

- Das Symbol **Verknüpfungsstatus** zeigt den Status **Einzelne Verknüpfung**. Wenn die Firmenadresse, die Sie ändern möchten, mit vorhandenen Kontakten verknüpft ist, wird das Symbol für **Mehrere Verknüpfungen** angezeigt.

  Einzeln verknüpft

  Mehrfach verknüpft

- Ein Verknüpfungsstatussymbol mit dem Status **Einzelne Verknüpfung** im Kontext einer Person bedeutet, dass die Adresse nur der aktuellen Person und keinen anderen Kontakte bzw. der Firma zugeordnet ist. Beispiel: eine Privatadresse.

4. Klicken Sie auf das Symbol **Adressenverknüpfung**. Die Seite **Adressenverknüpfungen** wird für die neue Seite angezeigt. Die Seite **Adressenverknüpfungen** zeigt die ausgewählte Adresse, die Firma und eine Liste der in der Firma arbeitenden Personen.
   - Kontrollkästchen **Verknüpfte Adresse**. Dieses Kontrollkästchen wird angezeigt, wenn die aktuelle Adresse mit der Firma und beliebigen der Kontaktpersonen verknüpft ist. Wenn Sie eine neue Adresse im Kontext einer Firma eingeben, wird diese automatisch mit der Firma verknüpft und das Kontrollkästchen **Verknüpfte Adresse** gemäß der Auswahl angezeigt. Wenn Sie eine neue Adresse im Kontext einer Person eingeben, wird diese automatisch mit der Person verknüpft und das Kontrollkästchen **Verknüpfte Adresse** gemäß der Auswahl angezeigt.
   - Kontrollkästchen **Standardadresse**. Dieses Kontrollkästchen wird angezeigt, wenn die aktuelle als Hauptadresse der Firma oder Kontaktpersonen festgelegt ist.

Seite **Adressenverknüpfungen**

5. Klicken Sie auf das **Bleistiftsymbol** neben der Personenliste, um Änderung an den vorhandenen Verknüpfungen zwischen dieser Adresse und den Kontaktpersonen vorzunehmen. Die Adressenverknüpfungen der Person werden zur Bearbeitung in einem neuen Fenster angezeigt.
6. Aktivieren Sie das Kontrollkästchen **Verknüpfte Adresse** neben der Person, die Sie mit dieser Adresse verknüpfen möchten, und das Kontrollkästchen **Standardadresse** neben den Personen, für die dies die neue Hauptadresse ist.
   - **Hinweis**: Durch Entfernen der Auswahl **Verknüpfte Adresse** für die Firma oder Person kann die Adresse aus dem System entfernt werden, sollte die Adresse keine anderen Verknüpfungen aufweisen. Sobald Sie ferner eine Adresse als Standardadresse einer Firma oder Person eingerichtet haben, können Sie die Auswahl **Standardadresse** nur entfernen, wenn Sie die Auswahl **Verknüpfte Adresse** zuerst aufheben.
7. Klicken Sie auf **Speichern** und danach auf **Fortfahren**.

Eine Liste der Adressen wird angezeigt. Das Symbol **Verknüpfungsstatus** zeigt den Status "mehrfach verknüpft". Wenn Sie die Adressenliste im Kontext von Simon Yaltoy und Mike Carlson prüfen, sehen Sie, dass die neue Adresse mit den einzelnen Kontakten verknüpft angezeigt wird.

Voraussetzungen für Benutzer: Nur nicht Integrationssysteme

Zuweisen einer anderen Adresse zu einer Person

Sie können einer Person auch eine Adresse zuweisen, die sich von der standardmäßigen Firmenadresse unterscheidet. Gehen Sie dazu wie folgt vor:

1. Suchen Sie die Person, deren Details Sie ändern möchten, und öffnen Sie die Seite **Zusammenfassung** für diese Person.
2. Klicken Sie auf die Registerkarte **Adressen**, und wählen Sie **Neue Adresse** aus.
3. Geben Sie die Adressdetails ein, und wählen Sie die Option **Nur Person Adresse** unterhalb der Adressdetails aus.
4. Klicken Sie auf die Schaltfläche **Speichern**.

Hinzufügen einer privaten Adressen zu einer Person

Sie können einer Person eine private Adresse zuweisen. Gehen Sie dazu wie folgt vor:

1. Suchen Sie die Person, deren Details Sie ändern möchten, und öffnen Sie die Seite **Zusammenfassung** für diese Person.
2. Klicken Sie auf die Registerkarte **Adressen**, und wählen Sie **Neue Adresse** aus.
3. Geben Sie Adressdetails ein, und aktivieren Sie das Kontrollkästchen **Privat** auf der rechten Bildschirmseite.
4. Klicken Sie auf die Schaltfläche **Speichern**.

Ändern von Telefon- und E-Mail-Details

So aktualisieren Sie die Telefonnummer einer Person

1. Suchen Sie die Person, deren Details Sie ändern möchten, und öffnen Sie die Seite **Zusammenfassung** für diese Person.
2. Klicken Sie auf die Registerkarte **Telefon/E-Mail**.
3. Geben Sie die Änderung im Panel **Telefon** ein, und klicken Sie auf **Speichern**.

So aktualisieren Sie die Telefonnummer einer Firma

1. Suchen Sie die Firma, deren Details Sie ändern möchten, und öffnen Sie die Seite **Zusammenfassung** für diese Firma.
2. Klicken Sie auf die Registerkarte **Telefon/E-Mail**.
3. Geben Sie die Änderung im Panel **Telefon** ein, und klicken Sie auf **Speichern**.

Hinzufügen einer Firma mit mehreren Sites

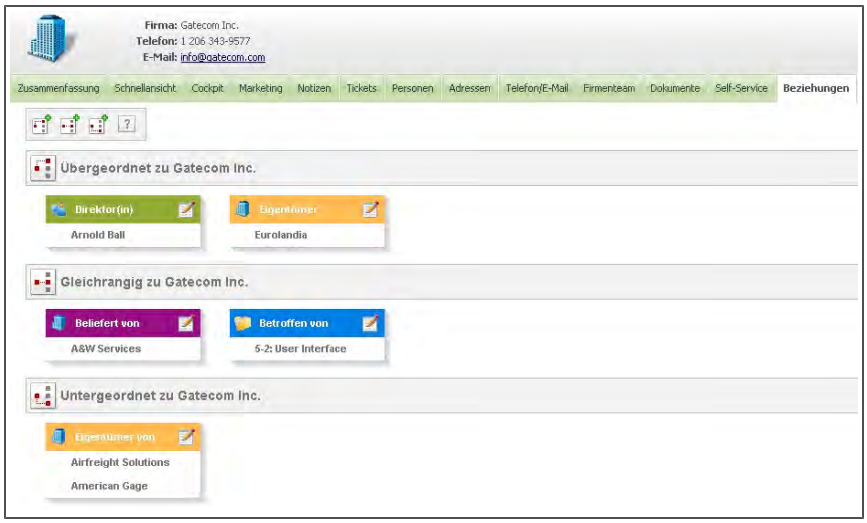
Wenn Sie eine neue Firma mit mehreren geografischen Standorten erstellen, sollten Sie die Firma wie üblich erstellen und anschließend die zusätzliche Adresse mit der Schaltfläche **Neue Adresse** auf der Registerkarte **Adressen** hinzufügen.

Bitten Sie alternativ den Systemadministrator, die Felder **Firma** und **Adresse** an Ihre Anforderungen anzupassen.

Arbeiten mit der Registerkarte "Beziehungen"

Die Registerkarte **Beziehungen** steht im Kontext aller Hauptentitäten (Firmen, Personen, Interessenten, Verkaufschancen, Angebote, Aufträge und Tickets) zur Verfügung. Typische Beispiele sind Beziehungen, die Folgendes umfassen:

- Eine Muttergesellschaft und ihre Tochterfirmen
- Personen, die dem Vorstand mehrerer Firmen angehören
- Firmen und ihre Lieferanten
- Kritische Tickets, die eine Firma betreffen



Registerkarte **Firmenbeziehungen**

Alle Beziehungen sind "reziprok". Das bedeutet, dass sie angezeigt und im Kontext der jeweils an der Beziehung beteiligten Partei eingerichtet werden können.

Es ist ggf. hilfreich, die Beziehungsinformationen von oben nach unten auf dem Bildschirm zu verfolgen.

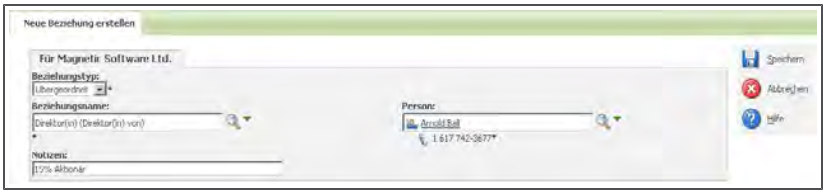
Der Systemadministrator ist für das Einrichten der im System verfügbaren Beziehungstypen zuständig. Falls Sie zum Erfüllen Ihrer Anforderungen neue oder andere Beziehungstypen benötigen, wenden Sie sich an Ihren Systemadministrator.

Hinzufügen einer neuen Beziehung

Arnold Ball ist vor kurzem in das Direktorium von Magnetic Software berufen worden. Mit einem 45%-igen Anteil am Unternehmen verfügt er über großen Einfluss auf Magnetic, den Sie im Auge behalten möchten.

So fügen Sie eine neue Firmenbeziehung hinzu

1. Suchen nach einer **Firma**. Beispiel: Magnetic Software.
2. Wählen Sie die Registerkarte **Beziehungen** im Kontext der Firma aus.
3. Wählen Sie das Symbol des Beziehungstyps aus, den Sie hinzufügen möchten, z. B. **Neue übergeordnete Entität**. Die Seite **Neue Beziehung erstellen** wird angezeigt.



Seite **Neue Beziehung erstellen**

4. Füllen Sie die Felder für die neue Beziehung aus.
5. Klicken Sie auf **Speichern**.

   Die neue Beziehung wird auf der Registerkarte **Beziehungen** angezeigt. Alle zusammengehörenden Informationen sind über Hyperlinks verknüpft.

   Durch Klicken auf **Arnold Ball** wird beispielsweise **Arnold Ball** als aktueller Kontext geöffnet. Wenn Sie die Registerkarte **Beziehungen** im Kontext von Arnold Ball öffnen, können Sie alle Firmen anzeigen, bei denen er zum Direktorium gehört.

Sie können basierend auf den Informationen auf der Registerkarte **Beziehungen** Berichte ausführen und neue Berichte erstellen. Weitere Informationen zum Ausführen und Erstellen von Berichten finden Sie unter Ausführen von Berichten (Seite 10-1) und Einführung in das Schreiben von Berichten (Seite 23-1). Sie können Beziehungsinformationen auch in Ihrem Cockpit anzeigen. Weitere Informationen finden Sie unter Cockpit (Seite 21-1).

Beziehungsfelder

Feld	Beschreibung
Beziehungstyp	Wählen Sie aus **Übergeordnet**, **Untergeordnet** oder **Gleichrangig** aus. Über- bzw. untergeordnet Beziehung stellen normalerweise hierarchische Beziehungen dar. Bei gleichrangigen Beziehungen handelt es sich meist um beeinflussende Beziehungen. Dies ist jedoch nur eine Orientierungshilfe. Das System ist so flexibel, dass der Systemadministrator Beziehungstypen entsprechend Ihren Geschäftsanforderungen einrichten kann.
Beziehungsname	Treffen Sie in einer vom Systemadministrator eingerichteten Beziehungsliste eine Auswahl. Beispiel: Direktoren [Direktor(in) von]. Der Text in Klammer zeigt die reziproke Beziehung. Arnold Ball wird beispielsweise im Kontext von Gatecom unter "Direktoren" aufgelistet. Im Kontext von Arnold Ball wird Gatecom unter der Beziehungsüberschrift "Direktor(in) von" aufgelistet.
Suchauswahl für [Entität]	Suchen Sie die Person oder andere Entität, mit der Sie im aktuellen Kontext eine Verknüpfung herstellen möchten. Suchen Sie z. B. nach Arnold Ball. **Hinweis**: Falls **Suchauswahl für eine Person** auf **Vorname** eingestellt ist (Standardeinstellung), geben Sie "Arnold" ein und klicken dann auf das Lupensymbol.
Notizen	Eine kurze Beschreibung der Beziehung. Beispiel: 45 %-iger Teilhaber. Dieser Text wird angezeigt, wenn Sie den Mauszeiger auf der Registerkarte **Beziehungen** über einer Person, einem Ticket usw. bewegen. Zum Bearbeiten einer Notiz klicken Sie auf das Bleistiftsymbol **Beziehung bearbeiten** und dann auf den Hyperlink der Notiz, die geändert werden soll.

Löschen einer Beziehung

Arnold Ball ist nicht länger Direktor von Magnetic Software.

Sie können eine ungültige auf der Registerkarte **Beziehungen** angezeigte Beziehung löschen. Bevor Sie dies tun, sollten Sie ggf. den Beziehungsverlauf protokollieren. Sie können beispielsweise eine Notiz auf der Registerkarte **Notizen** im Kontext der Person und/oder im Kontext der Firma hinzufügen.

So löschen Sie eine Beziehung

1. Suchen Sie die Firma (oder andere Entität), in der die Beziehung angezeigt wird.
2. Wählen Sie die Registerkarte **Beziehungen** aus.
3. Klicken Sie auf das Bleistiftsymbol **Beziehung bearbeiten** neben der Beziehungsüberschrift. Eine Liste aller Person, die beispielsweise Direktoren in der aktuellen Firma sind, wird angezeigt.
4. Aktivieren Sie das Kontrollkästchen **Beziehung entfernen** neben den Beziehungen, die Sie löschen möchten.
5. Klicken Sie auf die Schaltfläche **Ausgewählte Beziehungen löschen**. Ein Bestätigungsdialogfeld wird angezeigt.
6. Klicken Sie zum Fortfahren auf **OK**.

Die Registerkarte **Beziehungen** wird angezeigt. Die gelöschte Beziehung wird nicht mehr auf der Registerkarte **Beziehungen** im aktuellen Kontext bzw. im Kontext der reziproken Registerkarte **Beziehungen** angezeigt.

Hinzufügen einer Notiz

Notizen können zu Firmen, Personen, Tickets, Lösungen, Verkaufschancen und Interessenten hinzugefügt werden. So fügen Sie einer Firma eine Freitextnotiz hinzu

1. Öffnen Sie den Firmendatensatz, den Sie ändern möchten, und klicken Sie auf die Registerkarte **Notizen**.
2. Klicken Sie auf die Schaltfläche **Neue Notiz**.
3. Geben Sie den Text für die Notiz ein.
4. Klicken Sie auf die Schaltfläche **Speichern**.

Sie können dem System eine unbegrenzte Anzahl an Textnotizen hinzufügen und diese direkt an die Datensätze anhängen, für die sie von größter Bedeutung sind. Notizen können an folgende Elemente angehängt werden: Firmen, Personen, Kommunikation, Interessenten, Verkaufschancen, Kundendienst-Tickets.

Bearbeiten einer Notiz für eine Firma oder eine Person

So bearbeiten Sie eine Freitextnotiz für eine Firma

1. Öffnen Sie den Firmendatensatz, den Sie ändern möchten, und klicken Sie auf die Registerkarte **Notizen**.
2. Klicken Sie auf den Hyperlink der Notiz. Die Eingabeseite **Notizen** wird angezeigt.
3. Geben Sie die Änderungen an der Notiz ein.
4. Klicken Sie auf die Schaltfläche **Speichern**.

Zusammenstellen eines Teams

Die Registerkarte **Firmenteam** im Kontext einer Firma bietet Ihnen einen Überblick darüber, welche Personen in Ihrer Organisation mit der Betreuung großer Firmen betraut sind. Der Systemadministrator muss den Zugriff auf die Registerkarte **Firmenteam** für Sie einrichten. Der Systemadministrator kann ebenfalls Beschränkungen festlegen, so dass ausschließlich Teammitglieder auf vertrauliche Firmendaten zugreifen können.

So fügen Sie einer Firma ein neues Firmenteammitglied hinzu

1. Öffnen Sie den Firmendatensatz, den Sie ändern möchten, und klicken Sie auf die Registerkarte **Team**.
2. Klicken Sie auf die Schaltfläche **Teammitglied hinzufügen**.
3. Wählen Sie den Benutzer aus Ihrer Organisation aus der Liste aus, und fügen Sie eine Beschreibung seiner Position hinzu.
4. Klicken Sie auf die Schaltfläche **Speichern**.

Hinzufügen einer Person ohne Verbindung zu einer Firma

Sie können dem System eine Person hinzufügen, die in keiner Beziehung zu einer Firma steht. Hierbei haben Sie die folgenden Möglichkeiten:

- Sie können den beruflichen Werdegang von Personen verfolgen, an denen Sie potenziell interessiert sind.
- Sie können Kontakte zu Beratern und Fachleuten pflegen, die für keine Firma arbeiten.

So fügen Sie eine neue Person hinzu, die in keiner Beziehung zu einer Firma steht

1. Stellen Sie sicher, dass Sie sich nicht im Kontext einer vorhandenen Firma befinden. Wenn ja, klicken Sie auf die Schaltfläche **Mein CRM**. Mit diesem einen Mausklick wechseln Sie an eine Position außerhalb des vorhandenen "Firmenordners".
2. Klicken Sie mit der rechten Maustaste auf die Menüschaltfläche **Neu**, oder bewegen Sie den Mauszeiger darüber.
3. Wählen Sie in der Popup-Liste **Person** aus. Die Seite zum Auffinden duplizierter Personeneinträge wird angezeigt.
4. Geben Sie die ersten Buchstaben des **Personennamens** ein, und klicken Sie auf die Schaltfläche **Personen-Details eingeben**. Das System sucht nach duplizierten Personennamen. Weitere Informationen finden Sie unter Verhindern von duplizierten Einträgen (Seite 4-19). Wird keine duplizierte Person gefunden, wird die Seite **Neue Person** angezeigt.
5. Lassen Sie das Panel **Für** leer, wenn Sie diese Person keiner Firma zuordnen möchten. Wenn Sie die Person mit einer Firma verknüpfen möchten, suchen Sie in diesem Panel nach der gewünschten Firma.
6. Geben Sie die Details im Panel **Person** ein.
7. Geben Sie die Details im Panel **Adresse** ein.
8. Geben Sie die Details in den Panels **Telefon** und **E-Mail** ein.
9. Klicken Sie auf die Schaltfläche **Speichern**. Die Zusammenfassungsseite für die neue Person wird angezeigt.

Seite **Person – Zusammenfassung**

Wie Sie sehen, wird im Kontextbereich des Bildschirms keine Verknüpfung zu einer Firma angezeigt. Alle Registerkarten beziehen sich auf die Person. Notizen, Adressen, Telefonnummern und E-Mail-Adressen für die Person können wie diejenigen für eine Firma oder für eine Person innerhalb der Firma hinzugefügt werden.

Neuzuweisung einer Person zu einer Firma

Wenn eine Person, die als Einzelperson (eine Person, die in keiner Beziehung zu einer Firma steht) geführt wird, zu einem späteren Zeitpunkt Mitglied einer bestimmten Firma werden soll, können Sie sie einer Firma zuweisen und alle damit verknüpften firmenweiten Kommunikationseinträge, Verkaufschancen und Tickets verschieben.

Hinweis: Für diese Aktion muss der Systemadministrator die entsprechenden Berechtigungen erteilen.

So weisen Sie einer Firma eine Person neu zu

1. **Suchen** Sie die Person, die Sie neu zuweisen möchten.
2. Klicken Sie auf den **Hyperlink** des jeweiligen Namens, um die Seite **Zusammenfassung** anzuzeigen.
3. Klicken Sie auf die Schaltfläche **Ändern**. Die Seite **Zusammenfassung** wird mit der neuen Schaltfläche **Personen zusammenführen** im Bearbeitungsmodus angezeigt.
4. Klicken Sie auf die Schaltfläche **Personen zusammenführen**. Das zusätzliche Panel **Firma auswählen** wird angezeigt
5. Suchen Sie die Firma, der Sie die Person zuweisen möchten.
6. Klicken Sie auf die Schaltfläche **Speichern**.

Verhindern von duplizierten Einträgen

Die Dublettenbereinigung ist mit den folgenden Übereinstimmung-Regeln standardmäßig im System aktiviert. Die Dublettenbereinigungs-Bildschirme und die Übereinstimmungsregeln können vom Systemadministrator angepasst werden. Die Suche nach Dubletten wird somit automatisch in den Prozess des Hinzufügens einer neuen Firma oder Person in das System eingebunden.

So suchen Sie vor dem Hinzufügen einer neuen Firma nach duplizierten Einträgen

1. Klicken Sie mit der rechten Maustaste auf die Menüschaltfläche **Neu**, oder bewegen Sie den Mauszeiger darüber.
2. Wählen Sie in der Popup-Liste **Firma** aus. Die Seite zum Auffinden duplizierter Firmeneinträge wird angezeigt.
3. Geben Sie den **Firmennamen** ein, und klicken Sie auf die Schaltfläche **Details eingeben**. Wenn die eingegebenen Informationen einem aktuellen Firmendatensatz im System entsprechen (gemäß den vom Systemadministrator festgelegten Übereinstimmungs-Regeln), wird eine Liste mit gefundenen Duplikaten angezeigt. Bei der standardmäßigen Übereinstimmungs-Regel für eine Firma "enthält" der Firmenname den von Ihnen eingegebenen Eintrag. Wenn Sie zum Beispiel **Right** als Firmenname eingeben, wird der Eintrag "Design Right" als mögliches Duplikat erkannt. In der Dublettenliste können Sie die folgenden Aktionen durchführen:
    - Klicken auf den Hyperlink einer vorhandenen Firma
    - Wechseln zur Seite zum Auffinden duplizierter Firmeneinträge durch Klicken auf die Schaltfläche **Zurück zu Firmendetails**

- Fortfahren mit dem Hinzufügen einer neuen Firma durch Klicken auf die Schaltfläche **Warnung nicht beachten und Firma hinzufügen**

4. Klicken Sie auch auf die Schaltfläche **Warnung nicht beachten und Firma hinzufügen**, wenn Sie mit dem Hinzufügen einer neuen Firma ohnehin fortfahren möchten.
5. Die Seite **Neue Firma** wird mit den von Ihnen auf der Seite zum Auffinden duplizierter Firmeneinträge eingegebenen Details angezeigt.
6. Geben Sie die **Firmendetails** ein, und klicken Sie auf die Schaltfläche **Speichern**.

Die neue Firma wird dem System hinzugefügt, und die Seite **Firma – Zusammenfassung** der neuen Firma wird angezeigt.

Wenn Sie nach duplizierten Personen suchen, die in keiner Beziehung zur Firma stehen, oder nach Personen, die mit der Firma verknüpft sind, führen Sie die oben erläuterten Schritte aus, wählen jedoch die Option **Neu | Person** aus der Popup-Liste aus.

Bei der standardmäßigen Übereinstimmungs-Regel für eine Person "enthält" der Personenname den von Ihnen eingegebenen Eintrag. Wenn Sie zum Beispiel "Schmidt" eingeben, werden die Einträge "Schmidt" und "Schmidtbauer" als mögliche Duplikate angezeigt.

Hinweis: Das System sucht auch nach Dubletten, wenn Sie beim Bearbeiten eines Datensatzes eines der Felder ändern, das mit Übereinstimmungsregeln konfiguriert ist. Beispiel: Sie ändern den Firmennamen der vorhandenen Firma namens "Design Right" in "Design". Das System sucht nach Firmen, deren Name das Wort "Design" enthält, und warnt vor möglichen Duplikaten, bevor der Datensatz aktualisiert wird.

Zusammenführen von duplizierten Firmen

Wenn Sie zwei Firmen zusammenführen möchten, legen Sie zunächst die "Quellfirma" und die "Zielfirma" fest. Beim Zusammenführen der Firmen werden die Quellfirma sowie alle damit verbundenen Informationen gelöscht. Zum Beispiel werden Personen, Kommunikationseinträge, Verkaufschancen und Tickets in die Zielfirma kopiert. Über die Registerkarte **Beziehungen** eingerichtete Beziehungen werden nicht zusammengeführt.

Hinweis: Zur Verwendung dieser Funktion muss Ihnen der Systemadministrator die entsprechenden Löschberechtigungen erteilen. Wenn Sie keine Löschberechtigung haben und zwei Firmen zusammenführen, bleibt die alte Firma zwar erhalten, doch alle Daten werden zusammengeführt.

So führen Sie zwei Firmen zusammen

1. **Suchen** Sie die Firma, die Sie beibehalten und als Zielfirma verwenden möchten. Normalerweise handelt es sich hierbei um die Firma, für die mehr Informationen gespeichert sind.
2. Klicken Sie auf den **Hyperlink** des Firmennamens.
3. Klicken Sie auf die Schaltfläche **Ändern** und dann auf **Firmen zusammenführen**. Das zusätzliche Panel **Firmen zusammenführen** wird angezeigt.

Firma zusammenführen
Quelle:
Warnung: Die Quellfirma wird gelöscht, und alle den Personen zugeordneten Einträge (Kommunikationsvorgänge usw.) werden Gatecom Inc. zugewiesen.

Panel **Firma zusammenführen**

4. Klicken Sie auf die Schaltfläche **Suchauswahl**, um die Quellfirma auszuwählen.
5. Klicken Sie auf die Schaltfläche **Speichern**. Die Zusammenfassungsseite der Zielfirma wird angezeigt. Die Überprüfung der Registerkarten zeigt, dass die Personen, Kommunikationseinträge, Verkaufschancen und Tickets der Quellfirma über die zusammengeführte Firma kopiert wurden. Darüber hinaus wurde die Quellfirma gelöscht.

Hinweis: Die Adressen der Quellfirma werden auf die Registerkarte **Adressen** der Zielfirma übertragen. Die Kontaktpersonen der Quellfirma behalten auch ihre ursprünglichen Adressenverknüpfungen bei. Diese können nach Abschluss der Zusammenführung über die Funktion **Adressenverknüpfungen** aktualisiert werden. Weitere Informationen finden Sie unter Bearbeiten von Adressenverknüpfungen (Seite 4-11).

Zusammenführen von duplizierten Personen

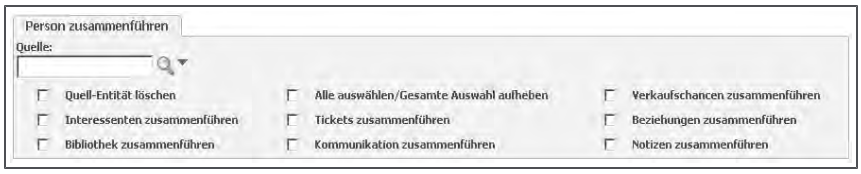
Zur Verwendung dieser Funktion muss Ihnen der Systemadministrator die entsprechenden Berechtigungen erteilen. In der folgenden Tabelle werden die Kontrollkästchen erläutert.

Kontrollkästchen	Beschreibung
Quell-Entität löschen	Sie müssen zum Löschen von Personen berechtigt sein, damit Sie diese Option verwenden können. Wird dieses Kontrollkästchen allein, also nicht in Kombination mit anderen Kontrollkästchen aktiviert, wird die Quellperson und alle mit ihr verknüpften Daten (Kommunikationseinträge, Verkaufschancen etc.) **gelöscht**. **Hinweis**: Dies ist selbst dann der Fall, wenn der Benutzer nicht zum Löschen der verknüpften Daten berechtigt ist.
Alle auswählen/Gesamte Auswahl aufheben	Schaltet die Auswahl aller Kontrollkästchen ein bzw. aus. Sind alle Kontrollkästchen aktiviert, wird der Datensatz der Quellperson gelöscht und damit verknüpften Daten werden mit der Zielperson zusammengeführt.
Verkaufschancen zusammenführen	Wenn Sie dieses Kontrollkästchen aktivieren, werden mit der Quellperson verknüpfte Verkaufschancen mit der Zielperson **zusammengeführt**. Mit der doppelten Quellperson "Clemens Stegmann" verknüpfte Verkaufschancen sind dann nach der Zusammenführung beispielsweise mit der Zielperson "Clemens Stegmanns" verknüpft.
Interessenten zusammenführen	Wenn Sie dieses Kontrollkästchen aktivieren, werden mit der Quellperson verknüpfte Interessenten mit der Zielperson zusammengeführt.
Tickets zusammenführen	Wenn Sie dieses Kontrollkästchen aktivieren, werden mit der Quellperson verknüpfte Tickets mit der Zielperson zusammengeführt.
Beziehungen zusammenführen	Wenn Sie dieses Kontrollkästchen aktivieren, werden verknüpfte Informationen, die vom Systemadministrator

Kontrollkästchen	Beschreibung
	eingerichtet und mit der Zielperson verknüpft wurden, mit der Zielperson zusammengeführt.
Bibliothek zusammenführen	Wenn Sie dieses Kontrollkästchen aktivieren, werden mit der Quellperson verknüpfte Dokumente mit der Zielperson zusammengeführt.
Kommunikation zusammenführen	Wenn Sie dieses Kontrollkästchen aktivieren, werden mit der Quellperson verknüpfte Kommunikationseinträge mit der Zielperson zusammengeführt.
Notizen zusammenführen	Wenn Sie dieses Kontrollkästchen aktivieren, werden mit der Quellperson verknüpfte Notizen mit der Zielperson zusammengeführt.

So führen Sie duplizierte Personeneinträge zusammen

1. **Suchen** Sie die Person, die Sie beibehalten und als Zielperson verwenden möchten. Normalerweise ist dies die Person, über die am meisten Informationen gespeichert sind.
2. Klicken Sie auf den **Hyperlink** des Personennamens.
3. Klicken Sie auf die Schaltfläche **Ändern** und dann auf **Personen zusammenführen**. Das zusätzliche Panel **Personen zusammenführen** wird angezeigt.



Panel **Person zusammenführen**

4. Klicken Sie auf das **Vergrößerungsglas**, suchen Sie die Quellperson, und wählen Sie sie aus.
5. Aktivieren Sie die **Kontrollkästchen** gemäß den Informationen, die Sie zusammenführen möchten. Im Gegensatz zur Zusammenführung von Firmen können Sie bei Personen die Quellperson beibehalten.
6. Klicken Sie auf die Schaltfläche **Speichern**. Die Zusammenfassungsseite der Zielperson wird angezeigt. Die Überprüfung der Registerkarten zeigt, dass die mit der Quellperson verknüpften Informationen gemäß der aktivierten Kontrollkästchen über die zusammengeführte Person kopiert wurden. Die Quellperson wird nur bei Aktivierung des Kontrollkästchens **Quell-Entität löschen** gelöscht.

Löschen von Datensätzen von Firmen oder Personen

Wenn Sie kein Systemadministrator oder Power User sind, ist es sehr unwahrscheinlich, das Sie Firmen- oder Personendatensätze löschen können. Gehen Sie stattdessen folgendermaßen vor:

- Lassen Sie sich von Ihrem Systemadministrator die Berechtigungen zum Zusammenführen von Personen- oder Firmendatensätzen erteilen.

oder

- Setzen die den Status der Firma auf **Inaktiv**. Öffnen Sie hierzu die Seite **Zusammenfassung** für die Firma, klicken Sie auf die Aktionsschaltfläche **Ändern**, wählen Sie in der Liste **Status** den Eintrag **Inaktiv** aus, und klicken Sie auf **Speichern**. Der Systemadministrator kann auch zur Seite **Person – Zusammenfassung** ein Feld **Status** hinzufügen, wenn in Ihrem Unternehmen nicht mehr verwendete Personen auf ähnliche Weise gekennzeichnet werden sollen.

Wenn Ihr Profil das Löschen von Firmen- und Personendatensätzen erlaubt, wird auf der Zusammenfassungsseite für die Firma oder Person die Aktionsschaltfläche **Löschen** angezeigt.

So löschen Sie eine Firma oder eine Person

1. Suchen und öffnen Sie die zu löschende Firma oder Person.
2. Klicken Sie auf der Zusammenfassungsseite auf die Schaltfläche **Löschen** und dann auf die Schaltfläche **Löschaktion bestätigen**. Der Personen- oder Firmendatensatz wird im System gelöscht.

Kapitel 5: Termine und Aufgaben

In diesem Kapitel wird Folgendes erläutert:

- **Erstellen von Aufgaben**
- **Erstellen von Terminen**
- **Planen eines Rückrufs**
- **Übersicht über Kommunikationsfelder und -symbole**
- **Prüfen des eigenen Kalenders**
- **Prüfen des Kalenders eines Kollegen**
- **Überprüfen der Kontakthistorie von Kunden oder Firmen**
- **Überprüfen von Benachrichtigungen**
- **Ändern des Status von Aufgaben oder Terminen**
- **Suchen nach einer Kommunikation**
- **Hinzufügen von Anlagen zu Aufgaben**
- **Einladen externer Teilnehmer zu Besprechungen**
- **Erstellen von sich wiederholenden Aufgaben und Terminen**
- **Verknüpfen von Dokumenten mit Aufgaben oder Terminen**
- **Verknüpfen einer Kommunikation mit einer Kampagne**
- **Anzeigen der Verfügbarkeit von Kollegen für Termine**
- **Löschen einer Kommunikation**

Erstellen von Aufgaben

So erstellen Sie eine Aufgabe

1. Klicken Sie mit der rechten Maustaste auf die Menüschaltfläche **Suchen**, oder bewegen Sie den Mauszeiger darüber. Die Popup-Liste wird angezeigt.
2. Wählen Sie **Person** aus. Die Suchseite für Personen wird angezeigt.
3. Geben Sie unter **Name** den Namen der Person ein, und klicken Sie auf die Aktionsschaltfläche **Suchen**. Eine Liste mit Personen, die Ihren Suchkriterien entsprechen, wird angezeigt.
4. Klicken Sie auf den **Hyperlink** der Person, für die Sie die Aufgabe planen möchten. Dadurch wird die Seite **Person - Zusammenfassung** angezeigt.
5. Klicken Sie mit der rechten Maustaste auf die Menüschaltfläche **Neu**, oder bewegen Sie den Mauszeiger darüber. Die Popup-Liste wird angezeigt.
6. Wählen Sie **Aufgabe** aus. Die Seite **Neue Aufgabe** wird angezeigt. **Hinweis:** Sie können auch direkt in der Popup-Liste **Neu** oder in **Mein CRM | Kalender** auf die Schaltfläche **Aufgabe** klicken. In diesem Fall müssen Sie dann allerdings mithilfe des Panels **Betrifft** nach der gewünschten Person suchen. Außerdem können Sie auch eine Kommunikation planen, die nicht mit Personen oder Firmen verknüpft ist.

7. Geben Sie die Details auf der Seite ein. **Hinweis**: Die Uhrzeit- und Datumsfelder unter **Fälligkeitsdatum/-uhrzeit** werden automatisch mit dem aktuellen Datum und einer Uhrzeit ausgefüllt, die 30 Minuten in der Zukunft liegt.
8. Klicken Sie auf die Schaltfläche **Speichern**.

Erstellen von Terminen

So erstellen Sie einen neuen Termin

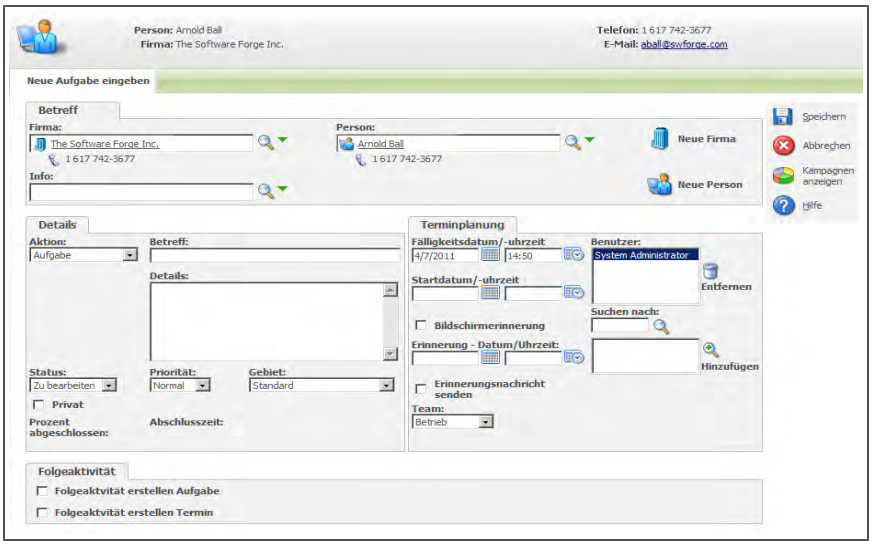
1. Klicken Sie in **Mein CRM** | **Kalender** auf die Schaltfläche **Neuer Termin**. Klicken Sie mit der rechten Maustaste auf die Menüschaltfläche **Neu**, oder bewegen Sie den Mauszeiger darüber, und wählen Sie **Termin** aus.
2. Geben Sie die Daten des Termins ein. Im Panel **Betrifft** können Sie den Termin mit einer vorhandenen Firma oder Person verknüpfen.
3. Stellen Sie sicher, dass Ihr Name in der Benutzerliste ausgewählt ist, und wählen Sie **Speichern**.

Planen eines Rückrufs

Sie werden im Anschluss an eine interne Besprechung gebeten, einen potenziellen Geschäftspartner zu kontaktieren. Sie erfahren, dass der Geschäftsführer gerade an einer externen Konferenz teilnimmt. Sie sollten am besten in einer Woche nochmals anrufen, wenn er wieder zurück ist. Sie möchten diese Informationen so schnell wie möglich erfassen und sich dann anderen Aufgaben widmen, bis der Anruf fällig ist.

So leiten Sie einen Rückruf ein

1. Klicken Sie mit der rechten Maustaste auf die Menüschaltfläche **Suchen**, oder bewegen Sie den Mauszeiger darüber. Die Popup-Liste wird angezeigt.
2. Wählen Sie **Person** aus. Die Suchseite für Personen wird angezeigt.
3. Geben Sie den Namen der Person ein, und klicken Sie auf die Aktionsschaltfläche **Suchen**. Eine Liste mit Personen, die Ihren Suchkriterien entsprechen, wird angezeigt.
4. Klicken Sie auf den Hyperlink der Person, für die Sie den Rückruf planen möchten. Dadurch wird die Seite **Person - Zusammenfassung** angezeigt.
5. Klicken Sie mit der rechten Maustaste auf die Menüschaltfläche **Neu**, oder bewegen Sie den Mauszeiger darüber. Die Popup-Liste wird angezeigt.
6. Wählen Sie **Aufgabe** aus. Die Seite **Neue Aufgabe** wird angezeigt. **Hinweis:** Sie können auch direkt in der Popup-Liste **Neu** oder in **Mein CRM | Kalender** auf die Schaltfläche **Aufgabe** klicken. In diesem Fall müssen Sie dann allerdings mithilfe des Panels **Betrifft** nach der Person suchen, für die Sie die Kommunikation planen.



Seite **Neue Aufgabe**

7. Geben Sie die Details auf der Seite ein.
8. Klicken Sie auf die Schaltfläche **Speichern**.

Felder für die Kommunikation

In der folgenden Tabelle werden die Felder im Panel **Betrifft** erläutert.

Feld	Beschreibung
Firma	Die Firma, mit der die Kommunikation stattfindet. Wenn die Kommunikation entsprechend verknüpft ist, können Sie durch Klicken auf das Symbol **Firma** oder Doppelklicken auf den Feldtext in den Zusammenfassungsbildschirm wechseln.
Person	Die Person, mit der die Kommunikation stattfindet. Wenn die Kommunikation entsprechend verknüpft ist, können Sie durch Klicken auf das Symbol **Person** oder Doppelklicken auf den Feldtext in den Zusammenfassungsbildschirm wechseln.
Info	Verkaufschancen oder Tickets, auf die sich die Kommunikation bezieht. Wenn die Kommunikation entsprechend verknüpft ist, können Sie durch Klicken auf das Symbol **Verkaufschance** bzw. **Ticket** oder Doppelklicken auf den Feldtext in den Zusammenfassungsbildschirm wechseln.

In der folgenden Tabelle werden die Felder des Panels **Details** erläutert.

Feld	Beschreibung
Aktion	Der Aufgabentyp, beispielsweise **Ausgehender Anruf** oder **Eingehende E-Mail**.

Feld	Beschreibung
Betreff	Betreff des Termins oder der Aufgabe.
Standort	Gilt nur für Termine. Der Standort, an dem der Termin stattfindet. Geben Sie den Standort ein oder lassen Sie das Feld leer. Wird dem Termin ein Benutzer vom Typ "Ressource" hinzugefügt (z. B. "Konferenzraum 3"), wird diese Ressource automatisch zum Feld **Standort** hinzugefügt. Wurde bereits Text in dieses Feld eingegeben, wird der Benutzer vom Typ "Ressource" am Ende der Eingabe durch ein Semikolon getrennt hinzugefügt.
Details	Eine Zusammenfassung der Aufgabe.
Status	Status der Kommunikation. Beispiele: **GeplantAbgeschlossen** oder **Abgebrochen**.
Priorität	Priorität der Aufgabe. Zum Beispiel **Hoch**, **Mittel** oder **Niedrig**.
Gebiet	Sicherheitsgebiet der Kommunikation. Weitere Informationen finden Sie unter Gebietsverwaltung (Seite 4-8).
Privat	Dieses Kontrollkästchen kann aktiviert werden, wenn nur der bzw. die zugewiesenen Benutzer diese Aufgabe anzeigen können sollen.
Erstellt von	Dieses Feld wird angezeigt, nachdem der Termin oder die Aufgabe gespeichert wurde. Es enthält den Benutzer, der den Termin oder die Aufgabe erstellt hat.
Erstellt am	Dieses Feld wird angezeigt, nachdem der Termin oder die Aufgabe gespeichert wurde. Es enthält das Datum, am dem der Termin oder die Aufgabe erstellt wurde.
Prozent abgeschlossen	Dieses Feld zeigt an, wie viel Prozent der Aufgabe erledigt wurden. Bei Aufgaben, die vollständig in CRM verwaltet werden, wird hier entweder 100 % angezeigt, wenn die Aufgabe auf **Abgeschlossen** gesetzt wurde, oder 0 %, wenn der Status der Aufgabe **Abgebrochen** lautet. Für aus Outlook synchronisierte Aufgaben wird der Prozentwort aus Outlook angezeigt (beliebiger Wert zwischen 0 und 100 %).
Abschlusszeit	In diesem Feld werden die Uhrzeit und das Datum angezeigt, zu denen eine Aufgabe oder ein Termin abgeschlossen wurde. Die folgenden Regeln für **Abschlusszeit** gelten, wenn Sie eine Kommunikation (Aufgabe oder Termin) einfügen oder aktualisieren: Lautet der Status nicht "Abgeschlossen", wird die Abschlusszeit leer gelassen. Lautet der Status dagegen "Abgeschlossen", muss die Abschlusszeit eingetragen werden. Wird sie vom Benutzer nicht ausgefüllt (oder als "leer"

Feld	Beschreibung
	festgelegt), wird sie auf die aktuelle Uhrzeit bzw. die vom Benutzer eingegebene Uhrzeit eingestellt.
Organisator	, ist dieses Feld schreibgeschützt und wird angezeigt, nachdem der Termin oder die Aufgabe gespeichert wurde. Es enthält den Namen der Person, die den Termin oder die Aufgabe organisiert. Wurde der Termin oder die Aufgabe in CRM erstellt, enthält das Feld denselben Namen wie das Feld **Erstellt von**. Wenn der Termin mit der klassischen Outlook-Integration angelegt und anschließend mit CRM synchronisiert wurde, enthält dieses Feld den Namen des Besprechungsorganisators. Wenn der klassische Outlook-Besprechungsorganisator kein CRM Benutzer ist, wird seine E-Mail-Adresse im Feld **Organisator** angezeigt.

In der folgenden Tabelle werden die Felder des Panels **Terminplanung** erläutert.

Feld	Beschreibung
Fälligkeitsdatum/-uhrzeit	Datum, an dem die Aufgabe abgeschlossen sein muss. Die hier angegebenen Daten werden in allen CRM Kommunikationslisten angezeigt und sind dafür ausschlaggebend, an welcher Stelle im Panel **Aufgaben** Ihrer Kalenderansicht die Aufgabe aufgeführt wird. Wenn Sie Fälligkeitsdatum und -uhrzeit hinzufügen, wird das Feld **Bildschirmerinnerung** aktiviert. Der Wert unter **Fälligkeitsdatum/-uhrzeit** wird im Feld **Erinnerung - Datum/Uhrzeit** übernommen.
Benutzer	Die für die Ausführung der Aufgabe verantwortliche Person. Falls Ihr CRM System weniger als zehn Benutzer hat, wird dieses Feld als einzelne Liste angezeigt. Sie können mithilfe der Maus einen Benutzer oder bei gedrückter STRG-Taste mehrere Benutzer auswählen. Bei mehr als zehn Benutzern ist eine Suchfunktion zum Suchen der Benutzer integriert. Geben Sie in das Feld **Suchen nach** den ersten Buchstaben oder einige Buchstaben des Vor- oder Nachnamens ein, beispielsweise "w". Der erste Benutzer, dessen Vorname mit dem Buchstaben "w" beginnt, wird in der Liste der zutreffenden Benutzer hervorgehoben. In der Liste werden sämtliche Benutzer angezeigt, deren Name den Buchstaben "w" enthält. Markieren Sie einen bzw. mehrere Benutzer (bei

Feld	Beschreibung
	gedrückter STRG-Taste), und klicken Sie auf die Schaltfläche **Hinzufügen**, um diese der Aufgabe oder dem Termin zuzuweisen. Werden im System nicht mehr als 10 Benutzer geführt, werden alle Benutzer im Abschnitt **Benutzer** aufgelistet. Wählen Sie die gewünschten Benutzer in der Liste aus, um sie der Aufgabe oder dem Termin zuzuordnen. **Hinweis**: Wenn Sie einer Aufgabe mehrere Benutzer hinzufügen, werden mehrere Aufgaben erstellt.
Startdatum/-uhrzeit	Datum und Uhrzeit, ab dem bzw. der die Aufgabe aktiv ist. Wird in Microsoft Outlook verwendet, wenn Sie Aufgaben nach aktivem Datum bzw. aktiver Uhrzeit filtern.
Bildschirmerinnerung	Dieses Feld ist abhängig von der Implementierung und wurde unter Umständen vom Systemadministrator ausgeschaltet. Aktivieren Sie dieses Kontrollkästchen, wenn Sie eine Bildschirmerinnerung für die Aufgabe wünschen.
Datum/Uhrzeit der Erinnerung	Datum/Uhrzeit der Erinnerung. Standardmäßig werden Fälligkeitsdatum und -uhrzeit verwendet.
Erinnerungsnachricht senden	Wenn das Feld **Bildschirmerinnerung** ausgewählt ist, können Sie dieses Kontrollkästchen aktivieren, um die Erinnerung in unterschiedlichen Formaten, abhängig von der für die Kommunikation angegebenen Priorität, zu erhalten. Die unterschiedlichen Formate und Prioritäten werden auf der Registerkarte **Einstellungen** festgelegt. Weitere Informationen finden Sie unter Einstellungen (Seite 22-1).
Team	Das Team, dem die Aufgabe zugewiesen wurde.

Wenn es sich bei der neuen Kommunikation um einen Termin handelt, enthält das Panel für die Terminplanung zusätzlich die unten aufgeführten Felder.

Feld	Beschreibung
Datum/ Uhrzeit	Startdatum und -uhrzeit des Termins. Standardmäßig werden aktuelles Datum und aktuelle Uhrzeit verwendet.
Endzeit	Enddatum und -uhrzeit der Kommunikation. Standardmäßig ist eine halbe Stunde nach **Datum/Uhrzeit** angegeben.
Ganztägiges Ereignis	Durch Aktivieren dieser Option legen Sie den Termin als ganztägiges Ereignis fest. Sobald diese Option ausgewählt wurde,

Feld	Beschreibung
	wird **Datum/Uhrzeit** auf "00:00" eingestellt und das Feld wird schreibgeschützt. Das Datum für **Endzeit** wird auf den gleichen Tag eingestellt, und die Enduhrzeit wird auf 23:59 Uhr festgelegt. Außerdem werden beide Felder schreibgeschützt. Bei der Anzeige im Kalender steht vor ganztägigen Terminen der Vermerk "Ganztägiges Ereignis".
Erinnerung	Wählen Sie eine Zeitspanne aus der Liste aus. Diese gibt an, wann Sie vor der Besprechung eine Erinnerung erhalten.
Wiederholung	Klicken Sie auf diese Schaltfläche, wenn der aktuelle Termin als Teil eines Wiederholungsmusters von Terminen festgelegt werden soll. Beispiel: Jeden Montag, 10 Uhr, Besprechung mit dem Team "Professionelle Dienstleistungen".

Das Panel **Terminplaner** wird in allen Terminen angezeigt (Kommunikation, bei der das Feld **Aktion** auf **Besprechung** gesetzt ist). Dieses Panel wird bei sich wiederholenden Terminen oder Aufgaben nicht angezeigt.

In der folgenden Tabelle werden die Felder des Panels **Folgeaktivität** erläutert.

Feld	Beschreibung
Folgeaufgabe erstellen	Wenn dieses Kontrollkästchen aktiviert ist, wird unmittelbar nach dem Speichern der aktuellen Aufgabe eine neue Aufgabe auf Basis der aktuellen Informationen generiert.
Folgetermin erstellen	Wenn dieses Kontrollkästchen aktiviert ist, wird unmittelbar nach dem Speichern der aktuellen Aufgabe eine neue Aufgabe auf Basis der aktuellen Informationen generiert. Die Kontrollkästchen **Folgeaufgabe erstellen** und **Folgetermin erstellen** können nicht gleichzeitig aktiviert sein.
Nächste Verkaufschance erstellen	Bei Aktivierung dieses Kontrollkästchens wird auf Basis der aktuellen Informationen eine neue Verkaufschance generiert. Das Kontrollkästchen wird jedoch nur beim Bearbeiten einer bestehenden Kommunikation angezeigt.

Wenn Sie auf die Schaltfläche **Kampagnen anzeigen** klicken, wird das Panel **Kampagnen** angezeigt.

In der folgenden Tabelle werden die Felder des Panels **Kampagnen** erläutert.

Feld	Beschreibung
Kampagnenaktivität	Klicken Sie auf das Lupensymbol, um nach einer Kampagnenaktivität zu suchen, mit der die Kommunikation

Feld	Beschreibung
	verknüpft werden soll. Nach Auswahl der Kampagnenaktivität wird ein weiteres Feld, **Antworttyp**, angezeigt. Wurde die Kommunikation im Rahmen einer Kampagnenaktivität geplant, beispielsweise ein Werbeschreiben, ist die Kampagnenaktivität schreibgeschützt.
Antworttyp	Liste der Antworttypen einer Kampagnenaktivität.

Eine im Rahmen einer Kampagne generierte Kommunikation wird automatisch mit einer Kampagnenaktivität verknüpft. Bei der Bearbeitung wird sofort das Panel **Kampagnen** angezeigt.

Weitere Informationen finden Sie unter Kampagnenverwaltung - Verwendung (Seite 17-1).

In der folgenden Tabelle werden die Symbole der Standardaktionen aufgelistet.

Symbol	Aktion
	Urlaub
	Ausgehender Anruf
	Eingehender Anruf
	Ausgehender Brief
	Eingehender Brief
	Ausgehende E-Mail
	Eingehende E-Mail
	Ausgehendes Fax
	Eingehendes Fax
	Besprechung
	Demo
	Aufgabe

In der folgenden Tabelle werden die Symbole der Standardstatusangaben aufgelistet.

Symbol	Status
	Zu bearbeiten
	In Bearbeitung
	Abgeschlossen
	Abgebrochen

In der folgenden Tabelle werden die Symbole der Standardprioritäten aufgelistet.

Symbol	Priorität
	Hoch
	Normal
	Niedrig

Planen nicht verknüpfter Kommunikation

Sie können auch neue Aufgaben und Termine erstellen, die nicht mit einer Firma oder Person verknüpft sind. Dies erfolgt häufig bei interner Kommunikation.

Führen Sie unter **Mein CRM** auf der Registerkarte **Kalender** Folgendes aus:

1. Klicken Sie auf die Schaltfläche **Neue Aufgabe**. Die Seite **Neue Aufgabe eingeben** wird angezeigt.
2. Geben Sie die Details ein, und lassen Sie das Panel **Betrifft** leer.
3. Stellen Sie sicher, dass Ihr Name in der Benutzerliste ausgewählt ist.
4. Klicken Sie auf die Schaltfläche **Speichern**.

Planen von Schnellterminen oder -aufgaben

Einige Termine oder Aufgaben müssen nicht mit Personen- oder Firmendatensätzen in CRM verknüpft werden. Sie müssen auch nicht viele Details beinhalten, sondern können wie einfache Notizzettel behandelt werden.

Unter **Mein CRM** auf der Registerkarte **Kalender** können diese mit den Schaltflächen **Schnelltermin** und **Schnellaufgabe** auf einfache Weise erfasst werden.

So erstellen Sie einen Schnelltermin

1. Wählen Sie unter **Mein CRM** die Registerkarte **Kalender** aus. Stellen Sie sicher, dass die Kalenderansicht aktiv ist. Wenn Sie sich in der Listenansicht befinden, klicken Sie auf die

Schaltfläche **Kalenderansicht**.

2. Geben Sie oben im Panel **Kalender** im Feld **Schnelltermin** einige Schlüsselwörter ein.
3. Wählen Sie die **Uhrzeit** und ungefähre **Dauer** in den beiden nächsten Feldern ein.
4. Klicken Sie auf die Schaltfläche **Schnelltermin**. Der Termin wird in Ihrem Kalender mit dem heutigen Datum angezeigt. **Hinweis:** In der Tagesansicht erstellte Schnelltermine werden für diesen Tag geplant und nicht für das aktuelle Datum.

Um eine Schnellaufgabe zu erstellen, wiederholen Sie die oben angegebenen Schritte, und verwenden Sie das Feld **Schnellaufgabe** oben im Panel **Aufgaben**.

Benachrichtigungen

Benachrichtungsmitteilungen werden unter **Mein CRM** im Bereich **Kalender** angezeigt, wenn der für die Erstellung eines Termins oder einer Aufgabe verantwortliche Benutzer beim Erstellen ein Erinnerungsintervall angegeben hat. Wenn Sie beispielsweise beim Erstellen mehrerer Aufgaben und Termine ein Erinnerungsintervall festgelegt haben und einige dieser Aufgaben und Termine diesen Nachmittag fällig sind, wird für jeden Eintrag eine Erinnerung auf dem Bildschirm angezeigt.

Sie können alle Erinnerungen entweder gleichzeitig oder einzeln ablehnen oder zur Wiedervorlage auswählen.

- Wenn eine oder mehrere Erinnerungen auf dem Bildschirm angezeigt werden, können Sie diese durch Auswahl des Hyperlinks **Alle ablehnen** gleichzeitig ablehnen. Um eine einzelne Erinnerung abzulehnen, wählen Sie den Hyperlink **Ablehnen** neben der entsprechenden Benachrichtigung aus.
- Sie können alle Bildschirmbenachrichtigungen für ein bestimmtes Zeitintervall, z. B. 30 Minuten, 6 Stunden oder 1 Tag zur Wiedervorlage auswählen, indem Sie in der Dropdown-Liste **Alle wiedervorlegen in:** das gewünschte Intervall markieren. Zur Wiedervorlage einer einzelnen Benachrichtigungserinnerung wählen Sie in der Dropdown-Liste **Wiedervorlegen in:** die entsprechende Erinnerung aus.

Ändern des Status einer Kommunikation

Führen Sie in Ihrem Kalender folgende Aktionen durch:

1. Klicken Sie auf das Symbol **Aktion** der Aufgabe. Die Seite **Aufgabendetails** wird angezeigt.
2. Während des Anrufs können Sie im Feld **Details** Notizen hinzufügen.
3. Wählen Sie in der Liste **Status** nach Beenden des Gesprächs **Abgeschlossen** aus. Sie können auch in der Kalenderansicht auf das Statussymbol **Zu bearbeiten** klicken. Der Status wird dann automatisch in **Abgeschlossen** geändert, und die Seite **Aufgabe** wird angezeigt.
4. Aktivieren Sie ggf. die Kontrollkästchen für Folgeaktivitäten.
5. Klicken Sie auf die Schaltfläche **Speichern**. Die Seite **Kalender** wird angezeigt.

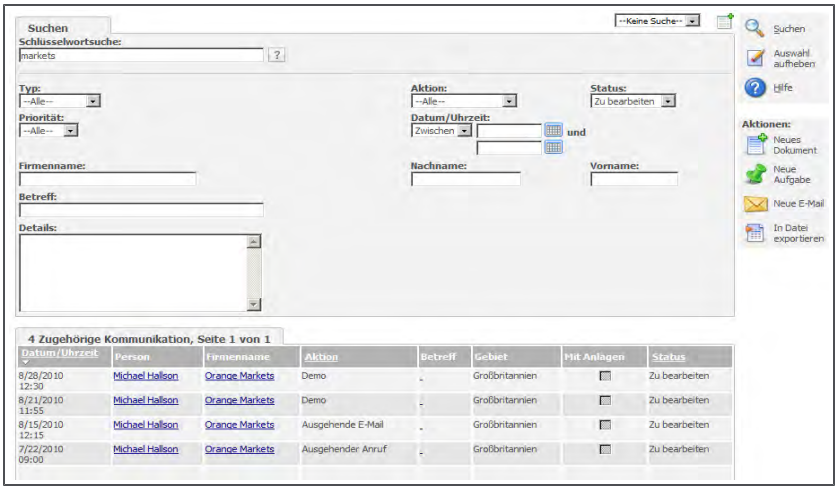
Die abgeschlossene Aufgabe wird nun nicht mehr in Ihrem Kalender angezeigt. Sie wird jedoch auf der Registerkarte **Kommunikation** der Person gespeichert, mit der der Anruf geplant wurde, und ist Bestandteil der Kundenhistorie. **Hinweis:** Aufgaben in CRM sind dynamisch. Das bedeutet, dass eine Aufgabe bis zu ihrem Abschluss im Bereich **Aufgaben** bleibt. Termine sind nicht dynamisch. Sie verbleiben bis zum geplanten Datum und Zeitpunkt im Kalender. Weitere Informationen finden Sie unter Navigieren im Kalender (Seite 5-14).

Suchen nach einer Kommunikation

"Hallo Susan, hier Mike. Hast du Arthur Browne bei Design Right schon angerufen?"

So suchen Sie eine Kommunikation

1. Klicken Sie mit der rechten Maustaste auf die Menüschaltfläche **Suchen**, oder bewegen Sie den Mauszeiger darüber. Die Popup-Liste wird angezeigt.
2. Wählen Sie in der Popup-Liste **Kommunikation** aus. Die Suchseite für Kommunikationseinträge wird angezeigt.
3. Auf der Seite **Suchen** können Sie die Suchkriterien eingeben oder auswählen.
4. Klicken Sie auf die Schaltfläche **Suchen**. Eine Liste mit der gesamten Kommunikation, die Ihren Suchkriterien entspricht, wird angezeigt.



Ergebnisse der Kommunikationssuche

5. Klicken Sie auf das Statussymbol des Hyperlinks der Kommunikation. Die Seite **Kommunikationsdetails** wird mit einer Übersicht der Kommunikation angezeigt.

"Ich habe ihn Ende Juli angerufen. Da er nicht im Büro war, habe ich mit seinem Teamleiter gesprochen. Dieser teilte mir mit, dass sie ein Projekt in Planung haben, bei dem sie wahrscheinlich unsere Unterstützung benötigen."

Hinzufügen von Anlagen zu Aufgaben

So fügen Sie eine Anlage zu einer Aufgabe hinzu

1. Suchen und öffnen Sie eine vorhandene Aufgabe oder erstellen Sie eine neue Aufgabe.
2. Klicken Sie rechts auf der Seite **Aufgabendetails** auf die Aktionsschaltfläche **Anlage hinzufügen**. Wenn Sie eine neue Aufgabe erstellen und diese noch nicht gespeichert haben, werden Sie nun dazu aufgefordert.
3. Klicken Sie auf der Registerkarte **Anlagen** auf **Datei hinzufügen**. Sie können die Anlage(n) auch in den Bereich **Dateien hier ablegen...** ziehen (nicht bei IE).
4. Im Internet Explorer verwenden Sie die Schaltfläche **Durchsuchen** für die Navigation zu der Datei.
5. In anderen Browsern wählen Sie die hinzuzufügenden Datei(en) an ihrem aktuellen Speicherort aus. Es wird eine Liste der Dateien angezeigt, die Sie zu importieren versuchen. Grüne Häkchen bzw. rote Kreuze geben an, ob die zugehörige Datei importiert wurde oder nicht. Für einen

erfolgreichen Import müssen die Dateien der Dateigröße, dem Dateityp und der festgelegten Dateianzahl im System entsprechen. Diese Einstellungen werden vom Systemadministrator festgelegt.

6. Klicken Sie auf **Speichern**, um das Anfügen der Datei(en) an die Aufgabe abzuschließen. Mit **Datei hinzufügen** können Sie mehrere Dateien an die Aufgabe anfügen.

Wenn Sie eine bereits angefügte Datei anzeigen möchten, klicken Sie auf das **Büroklammersymbol** neben der Anlage oder zeigen Detaildaten zu der Anlage an und klicken dann auf das Symbol **Anlage anzeigen**. Alle Dateien, die an die Aufgabe im Kontext einer Entität (Firma, Person, Verkaufschance etc.) angefügt sind, werden auch als Einträge auf der Registerkarte **Dokumente** dieser Entität gespeichert.

Neuzuweisen einer bestehenden Aufgabe zu einem Kollegen

1. Klicken Sie auf der Registerkarte **Kalender** auf das Aktionssymbol der Aufgabe. Die Seite **Aufgabe** wird angezeigt.
2. Geben Sie den Namen des Kollegen im Feld **Benutzer** ein.
3. Klicken Sie auf die Schaltfläche **Speichern**. Die Aufgabe wird nun im Kalender des Kollegen auf der Registerkarte **Aufgaben** angezeigt.

Planen einer Aufgabe für einen Kollegen

1. Wählen Sie **Mein CRM** | Registerkarte **Kalender** aus.
2. Klicken Sie auf die Schaltfläche **Neue Aufgabe**. Die Seite **Neue Aufgabe eingeben** wird angezeigt.
3. Verwenden Sie die Schaltflächen **Suchauswahl**, um die gewünschte Person den Feldern **Firma** und **Person** im Panel **Betrifft** hinzuzufügen.
4. Fügen Sie die Aufgabendetails hinzu, und wählen Sie den Kollegen im Feld **Benutzer** aus.
5. Klicken Sie auf die Schaltfläche **Speichern**.

   Die neue Aufgabe wird auf der Registerkarte **Kommunikation** der ausgewählten Firma und Person angezeigt. Außerdem wird sie auch auf der Registerkarte **Kalender** des Benutzers aufgeführt, für den sie geplant wurde.

   Das Feld **Erstellt von** gibt an, von wem die Aufgabe geplant wurde.

Prüfen des Kalenders eines Kollegen

Ob Sie den Kalender eines Kollegen prüfen können, hängt von Ihrem Sicherheitsprofil ab. Wenn Sie über die entsprechenden Rechte verfügen, können Sie Kalender über **Mein CRM** oder während der Planung einer Besprechung prüfen.

So prüfen Sie den Kalender eines Kollegen über **Mein CRM**:

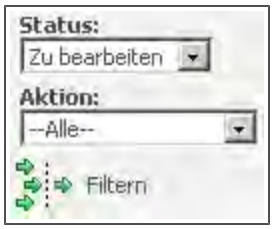
1. Wählen Sie **Mein CRM** | Registerkarte **Kalender**:
2. Geben Sie die ersten Buchstaben des Benutzernamens im Kontextbereich im Feld **Suchen** ein.
3. Wenn es mehrere Übereinstimmungen gibt, wählen Sie den Namen in der Liste **Mein CRM für** aus. Andernfalls wird der Name automatisch im Feld **Mein CRM für** angezeigt.
4. Klicken Sie auf den nach **rechts weisenden** Pfeil neben dem Feld **Mein CRM für**.

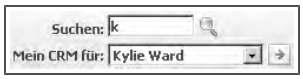
Der Kalender des Kollegen wird angezeigt.

So prüfen Sie den Kalender eines Kollegen während der Besprechungsplanung:

1. Beginnen Sie mit der Besprechungserstellung wie gewohnt.
2. Prüfen Sie auf der Seite **Neuen Termin eingeben** das Panel **Terminplaner**.
3. Konflikte mit der aktuellen Besprechung werden rot hervorgehoben. Wenn Sie den Mauszeiger auf die Überschneidung bewegen, werden die Details der Besprechung angezeigt.
4. Nachdem Sie die Änderungen vorgenommen haben, speichern Sie die Besprechung wie üblich.

Navigieren im Kalender

Grafik	Beschreibung
	Klicken Sie auf die Schaltfläche **Neuer Termin**, um einen neuen Termin anzulegen.
	Geben Sie einige Schlüsselwörter ein, wählen Sie eine Uhrzeit und ungefähre Dauer aus, und klicken Sie auf die Schaltfläche **Schnelltermin**, um einen schnellen, nicht verknüpften Kalendereintrag zu erstellen.
	Klicken Sie auf die Schaltfläche **Neue Aufgabe**, um eine neue Aufgabe zu erstellen. Hierbei kann es sich beispielsweise um einen erforderlichen Rückruf handeln.
	Geben Sie einige Schlüsselwörter ein, und klicken Sie auf die Schaltfläche **Schnellaufgabe**, um für den Tag einen Schnelleintrag in der Liste **Aufgabe** zu erstellen.
	Klicken Sie auf die Schaltfläche **Neue E-Mail**, um eine E-Mail zu erstellen und zu senden.
	Sie können die Liste der angezeigten Aufgaben durch Ändern der Auswahl unter **Anzuzeigende Aufgaben:** reduzieren oder erweitern. Außerdem können Sie überfällige Aufgaben ein- und ausschalten. Überfällige Aufgaben werden rot hervorgehoben.
	Im Filterfeld auf der rechten Seite des Bildschirms ist standardmäßig die Anzeige aller Kommunikationsarten (Termine und Aufgaben) mit dem Status **Zu bearbeiten** voreingestellt. Sie können hier auch eine andere Statuseinstellung auswählen: **Abgebrochen**, **Abgeschlossen** oder **Alle**. Außerdem haben Sie die Möglichkeit, einen Filter, beispielsweise nur ausgehende Anrufe, festzulegen. Wenn Sie die Filtereinstellungen ändern, müssen Sie auf die Schaltfläche **Filter anwenden** klicken, damit die Änderungen wirksam werden.
	Mit der Schaltfläche **Listenansicht** können Sie in die Listenansicht der Aufgabenseite des Kalenders wechseln. Aus der Listenansicht können Sie dann

Grafik	Beschreibung
	durch Klicken auf die Schaltfläche **Kalenderansicht** wieder in die Kalenderansicht zurückwechseln.
	Die Schaltfläche **Drucken** steht zur Verfügung, wenn Sie sich in der Tages- oder Wochenkalenderansicht befinden. Sie können sowohl sämtliche Termine und Aufgaben für den ausgewählten Zeitraum drucken als auch alle überfälligen Aufgaben.
	Die Zugriffsrechte für das Anzeigen von Terminkalendern anderer Personen in der Organisation werden vom Systemadministrator festgelegt. Wenn Sie über die entsprechenden Rechte verfügen, können Sie im Kontextbereich **Mein CRM** den Namen eines anderen Benutzers auswählen, um dessen Kalender anzuzeigen. Um in Ihren eigenen Kalender zurückzuwechseln, wählen Sie im Kontextbereich des Bildschirms Ihren Namen aus. Das Feld **Mein CRM für** ist in diesem Kontext immer verfügbar. Das Feld **Suchen** steht jedoch nur zur Verfügung, wenn im System mehr als 10 Benutzer verwaltet werden.
	Mithilfe der Liste **Anzeigen nach** im oberen Kalenderbereich können Sie zwischen den Tages-, Wochen-, Monats- und Jahresansichten des Kalenders wechseln. Die Tagesansicht kann über die Registerkarte **Mein CRM | Einstellungen** angepasst werden. Weitere Informationen finden Sie unter Zugreifen auf Einstellungen (Seite 22-1). **Hinweis:** Die Anzeige der Monats- und Jahresansichten nimmt mehr Raum in Anspruch. Wenn eine dieser Optionen ausgewählt ist, wird das Panel **Aufgaben** nicht angezeigt. Die Aufgaben werden in den Monats- und Jahreskalendern angezeigt.
	Mit der Datumsanzeige oben im Panel **Kalender** können Sie vom aktuellen Datum aus vorwärts und rückwärts navigieren. Sie können auf das Kalendersymbol klicken, um ein bestimmtes Datum auszuwählen. **Hinweis:** Das Ändern der Datumsanzeige im Panel **Kalender** wirkt sich auf die Ansicht der Termine in Ihrem Kalender aus. Die angezeigten Aufgaben werden durch die Einstellungen oben im Panel

Grafik	Beschreibung
	Aufgaben festgelegt. Wenn Sie auf **Heutiges Datum anzeigen** klicken, wird die Tagesansicht Ihres Kalenders für das heutige Datum angezeigt. Sie können Termine in Ihrem Kalender durch Ziehen und Ablegen neu planen. Klicken Sie auf das Kommunikationssymbol, halten Sie die Maustaste gedrückt, und ziehen Sie den Termin auf eine neue Uhrzeit oder ein neues Datum. Die graue Schattierung gibt die aktuelle Uhrzeit bzw. das entsprechende Datum oder die aktuelle Woche in den Tages-, Wochen- und Monatsansichten an.

Terminplaner

Zur Beschleunigung des Planungsprozesses wurde auf der Seite **Neuen Termin eingeben** ein Terminplaner integriert.

So planen Sie eine Besprechung und laden Kollegen ein

1. **Suchen** Sie die Kunden, die an der Besprechung teilnehmen, und öffnen Sie deren "Datei", sodass der Name der Person im Kontextbereich des Bildschirms angezeigt wird. Sie können auch einen neuen Termin planen, indem Sie auf der Registerkarte **Kalender** auf die Schaltfläche **Neuer Termin** klicken. Suchen Sie anschließend auf der Seite **Kommunikation hinzufügen** nach der gewünschten Person.
2. Klicken Sie mit der rechten Maustaste auf die Menüschaltfläche **Neu**, oder bewegen Sie den Mauszeiger darüber. Die Popup-Liste wird angezeigt.
3. Wählen Sie **Termin** aus.
4. Wählen Sie im Kalender das Datum sowie die Start- und Endzeit der Besprechung aus. Der Terminplaner wird in einem Panel angezeigt, in dem Ihr Benutzername bereits als Teilnehmer angegeben ist.
5. Suchen Sie zum Einladen von Kollegen im Feld **Benutzer** nach den entsprechenden Namen, und klicken Sie auf die Schaltfläche **Hinzufügen**. Die eingeladenen Benutzer werden im Panel **Terminplaner** angezeigt. Konflikte mit der aktuellen Besprechung werden rot hervorgehoben. Wenn Sie den Mauszeiger auf die Überschneidung bewegen, werden die Details der Besprechung angezeigt.
6. Klicken Sie zum Ändern der Start- und Endzeit der Besprechung im Terminplaner auf den Zeitplaner, oder verwenden Sie die Felder **Datum/Uhrzeit** und **Endzeit**.
7. Klicken Sie nach dem Ändern der Besprechungszeiten auf die Schaltfläche **Speichern**.

Die Besprechung wird im Kalender der eingeladenen Benutzer angezeigt. Bei der Anzeige des Termins im Kalender von **Team - CRM** wird für jeden eingeladenen Benutzer ein Terminsymbol angezeigt. **Hinweis**: Umfasst eine Besprechung eine mehr als 24-stündige Zeitspanne, wird im Terminplaner die Meldung "Die ausgewählten Datumsbereiche sind für den Terminplaner ungültig." als Hinweis für den Benutzer angezeigt.

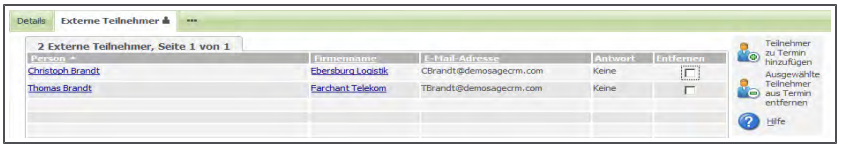
Anzeigen der Kontakthistorie

Um herauszufinden, welche Kontakte Ihre Firma zu einer bestimmten Firma oder Person hatte, können Sie unterschiedlich vorgehen.

- Wählen Sie die Registerkarte **Schnellansicht** der Firma oder Person aus, und prüfen Sie die jüngste Historie dieser Firma oder Person auf einen Blick. Auf der Registerkarte **Schnellansicht** werden die letzten Kommunikationen, Tickets und Verkaufschancen aufgelistet, die mit der Firma oder Person verknüpft sind.
- Wählen Sie die Registerkarte **Zusammenfassung** aus, und führen Sie einen Zusammenfassungsbericht für die Firma oder Person durch, um eine schnelle Übersicht der entsprechenden Daten im PDF-Format anzuzeigen.
- Wählen Sie die Registerkarte **Kommunikation** aus, und prüfen Sie die Kommunikationsliste, in der die Kommunikation zwischen Ihrer Firma und der anderen Firma bzw. Person aufgeführt wird.

Einladen externer Teilnehmer zu Besprechungen

Die Registerkarte **Externe Teilnehmer** wird beim **Bearbeiten** eines bestehenden Termins in CRM angezeigt. Auf dieser Registerkarte werden alle zu einer Besprechung eingeladenen Personen angezeigt, die keine CRM Benutzer sind. Dies können Personen sein, die bei der Firma arbeiten, um die es bei dem Termin geht, externe Berater oder auch Kollegen, die keine CRM Benutzer sind. Wenn die Registerkarte **Externe Teilnehmer** Personen enthält, wird ein kleines Personensymbol auf dem Registerkartenreiter angezeigt.



Registerkarte **Externe Teilnehmer**

Auf dem Panel **Betrifft** eines Termins können Sie den Termin mit der **Haupt**firma, -person und -verkaufschance (bzw. Angebot, Auftrag oder Ticket) verknüpfen, die Gegenstand der Besprechung ist. Dadurch wird der Termin in der Liste **Kommunikation** der ausgewählten Firma, Person und Verkaufschance (bzw. Angebot, Auftrag oder Ticket) angezeigt, wodurch wertvolle Kundenhistoriendaten und geplante Aktionen verfolgt werden können.

Panel **Betrifft**

Hinweis: "Betrifft" ist nicht gleichbedeutend mit "Eingeladen". Zu einer Besprechung eingeladene Personen, die keine CRM Benutzer sind, werden auf der Registerkarte **Externe Teilnehmer** aufgeführt.

Das Feld **Benutzer** im Panel **Terminplanung** ermöglicht Ihnen, den Termin mit anderen CRM Benutzern zu verknüpfen. Durch die Verknüpfung wird der Termin in den Kalendern der einzelnen Benutzer angezeigt, damit alle Teilnehmer entsprechend planen können.

Feld **Benutzer** im Panel **Terminplanung**

Für die Registerkarte **Externe Teilnehmer** gilt:

- Sie können **mehrere Personen** innerhalb von CRM mit dem Termin verknüpfen. Diese Personen können bei der Firma arbeiten, die im Panel **Betrifft** für den Termin festgelegt ist, aus anderen Unternehmen stammen oder Einzelpersonen ohne Firmenzugehörigkeit sein.
- Sie können den Termin in der Liste **Kommunikation** jeder Person aus der Registerkarte **Externe Teilnehmer** anzeigen, sofern die Person in CRM vorhanden ist. Dadurch lassen sich wichtige Kundendaten auf dem neuesten Stand halten.

Anzeige des Termins im Kontext eines der externen Teilnehmer

Sich wiederholende Termine

Mit der Funktion für sich wiederholende Termine kann für Termine (Besprechungen) ein bestimmtes Wiederholungsmuster festgelegt werden.

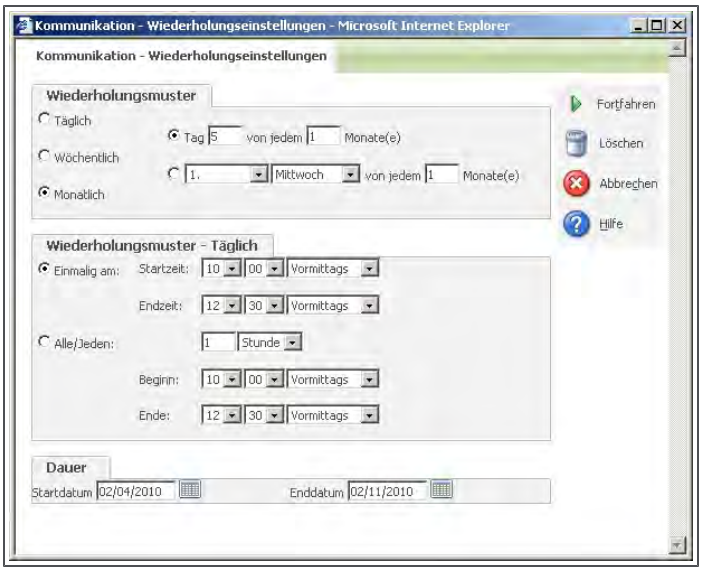
In vielen Firmen finden Ereignisse regelmäßig statt, beispielsweise eine Besprechung mit der Konstruktionsabteilung an jedem ersten Montag im Monat. Statt diese Ereignisse immer wieder manuell einzugeben, können Sie einen Termin einmal erstellen und dann ein Wiederholungsmuster festlegen.

Hier erfahren Sie mehr über sich wiederholende Termine:

Erstellen eines sich wiederholenden Termins (Seite 5-18)
Ändern eines sich wiederholenden Termins (Seite 5-19)
Löschen eines sich wiederholenden Termins (Seite 5-20)

Erstellen eines sich wiederholenden Termins

1. Klicken Sie im Personen-, Firmen-, Interessenten-, Verkaufschancen- oder Lösungskontext oder in **Mein CRM** auf die Schaltfläche **Neuer Termin**. Die Seite **Termin** wird angezeigt.
2. Klicken Sie auf die Schaltfläche **Wiederholung**. Die Seite **Kommunikation - Wiederholungseinstellungen** wird in einem neuen Fenster angezeigt.



Seite **Kommunikation - Wiederholungseinstellungen**

3. Wählen Sie unter **Wiederholungsmuster** einen der folgenden Werte aus: **Täglich**, **Wöchentlich** oder **Monatlich**.
4. Wählen Sie für jedes Datum in der Reihe **Wiederholungsmuster - Täglich** aus. Dieses kann entweder mit **Einmalig am** oder **Alle/Jeden** festgelegt werden. Bei Auswahl der Option **Einmalig am** wird für jedes im Wiederholungsmuster festgelegte Datum nur ein Kommunikationseintrag erstellt. Bei Auswahl der Option **Alle/Jeden** werden mehrere Kommunikationseinträge erstellt. Mit den unter **Beginn** und **Ende** angegebenen Zeiten können Sie einen Bereich festlegen, in dem die Kommunikation stattfindet.
5. Wählen Sie das **Startdatum** und das **Enddatum** für das Wiederholungsmuster von Terminen aus.
6. Klicken Sie auf die Schaltfläche **Fortfahren**.
7. Klicken Sie auf die Schaltfläche **Speichern**. Termine werden mit den auf der Seite **Kommunikation - Wiederholungseinstellungen** angegebenen Daten für Uhrzeit, Häufigkeit und Dauer erstellt.

Hinweis: Die standardmäßige maximale Anzahl der Vorkommen ist auf 200 festgelegt. Dieser Wert wird vom Systemadministrator bestimmt. Bei Überschreiten der maximalen Anzahl der Vorkommen wird vor dem Speichern des sich wiederholenden Termins eine Fehlermeldung angezeigt.

Ändern eines sich wiederholenden Termins

- Klicken Sie auf das Hyperlinksymbol des Termins. Die Seite **Termin** wird angezeigt.
- Um das Datum, die Uhrzeit oder eines der Wiederholungsdetails zu ändern, müssen Sie auf die Schaltfläche **Wiederholung** klicken, auf der Seite **Kommunikation - Wiederholungseinstellungen** die gewünschten Änderungen vornehmen und dann auf **Fortfahren** klicken.
- Der Text im unteren Teil des Panels **Terminplanung** gibt den aktuellen Wiederholungsstatus des Termins an.
- Um andere Details der Kommunikation zu ändern, z.B. die an einer Besprechung teilnehmenden Benutzer, müssen Sie die gewünschten Änderungen vornehmen und festlegen, ob sie nur auf diese oder auf alle Wiederholungen des Termins angewendet werden. Danach klicken Sie auf **Speichern**.
- Wenn Sie nach dem Ändern eines sich wiederholenden Termins auf **Speichern** klicken, wird ein Dialogfeld geöffnet, das Ihnen die Möglichkeit bietet, die Änderungen nur auf die aktuelle Instanz

des Termins, nur auf alle Wiederholungen des Termins oder auf die aktuelle Instanz und alle künftigen Wiederholungen des Termins anzuwenden. Wählen Sie entweder **Nur dieser Termin**, **Alle Termine in der Serie** oder **Dieser und künftige Termine** aus, und klicken Sie auf **OK**.

Hinweis: Sie können sich nicht wiederholende Termine in Wiederholungstermine umwandeln und umgekehrt.

Löschen eines sich wiederholenden Termins

Wenn Sie über entsprechende Rechte zum Löschen von Kommunikationsdatensätzen verfügen, können Sie sich wiederholende Termine auch löschen. Gehen Sie dazu auf die gleiche Weise vor, wie bei sich nicht wiederholenden Terminen.

Wenn Sie jedoch die Option **Alle Termine in der Serie** auswählen, werden alle Wiederholungen eines Termins gelöscht.

Löschen einer Kommunikation

Wenn Sie vom Systemadministrator zum Löschen von Kommunikationen berechtigt wurden, steht auf der Seite **Aufgabendetails** bzw. **Termindetails** eine Aktionsschaltfläche **Löschen** zur Verfügung.

Überlegen Sie sich vor dem Löschen, ob es nicht besser wäre, den Kommunikationsstatus in **Abgeschlossen** oder **Abgebrochen** zu ändern. Alle Kommunikationen, selbst in der Vergangenheit abgeschlossene, stellen wichtige Bestandteile der Kundenhistorie dar.

So löschen Sie eine Kommunikation

1. Suchen und öffnen Sie die zu löschende Kommunikation.
2. Klicken Sie auf der Seite **Details** auf die Schaltfläche **Löschen**. Verfügt die Kommunikation über eine oder mehrere Anlagen (z. B. eine E-Mail oder ein Brief), werden die Anlagen ebenfalls gelöscht und stehen nicht mehr auf der Registerkarte **Dokumente** der zugehörigen Entität (Person, Firma, Verkaufschance etc.) zur Verfügung. **Hinweis**: Dies gilt nicht für Massen-E-Mail-Kommunikationen, die im Kontext eines Empfängers gelöscht werden.
3. Klicken Sie auf die Schaltfläche **Löschen bestätigen**, um den Löschvorgang durchzuführen, bzw. auf **Abbrechen**, wenn Sie sich gegen das Löschen entschieden haben.

Kapitel 6: E-Mail

In diesem Kapitel wird Folgendes erläutert:

- **Einrichten einer Standard-E-Mail-Vorlage**
- **Senden von E-Mails aus CRM**
- **Antworten auf E-Mails**
- **Verarbeiten eingehender E-Mails**
- **Speichern von E-Mails mit Kundendatensätzen**
- **Verwenden von Microsoft Outlook zum Senden von E-Mails**
- **Verwenden von E-Mail-Tastenkombinationen in CRM**

Festlegen einer Standard-E-Mail-Vorlage

Sie können eine Standard-E-Mail-Vorlage festlegen, damit diese Vorlage beim Erstellen einer neuen E-Mail automatisch ausgewählt wird und alle Wert der Standardvorlage in die neue E-Mail kopiert werden. Der Systemadministrator definiert die Liste der verfügbaren Standard-E-Mail-Vorlagen.

So legen Sie eine Standard-E-Mail-Vorlage fest

1. Klicken Sie auf die Schaltfläche **Mein CRM**.
2. Klicken Sie auf die Registerkarte **Einstellungen** und dann auf die Schaltfläche **Ändern**.
3. Wählen Sie die standardmäßig zu verwendende E-Mail-Vorlage aus der Dropdown-Liste **Standard-E-Mail-Vorlage** aus.
4. Klicken Sie auf die Schaltfläche **Speichern**, um die neuen Einstellungen zu speichern.

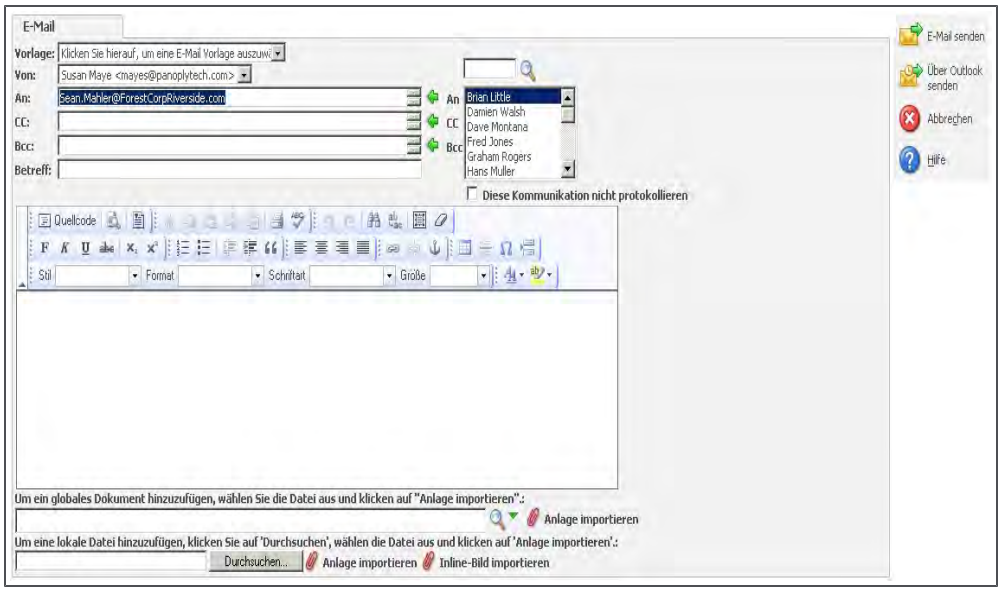
Senden einer E-Mail

Für seine Funktionen zum Senden und Empfangen von E-Mails nutzt Sage CRM die Tatsache, dass sich all Ihre Kunden- und Interessentendaten im System befinden:

- Sie müssen E-Mail-Adressen von Kontakten, die sich bereits im System befinden, nicht erneut eingeben oder verwalten.
- Sie können E-Mails als Referenz mit dem Kundendatensatz speichern.
- Sie können eingehende E-Mails direkt in ein Kundendienst-Ticket, eine Verkaufschance oder einen neuen Interessenten konvertieren.

So senden Sie eine E-Mail aus CRM

1. Suchen Sie den Kunden, an den Sie eine E-Mail senden möchten.
2. Klicken Sie auf den Hyperlink der E-Mail-Adresse der Person. Das E-Mail-Eingabeformular wird angezeigt.



E-Mail-Eingabeformular

3. Zum Öffnen des E-Mail-Eingabeformulars klicken Sie entweder auf eine als Hyperlink definierte E-Mail-Adresse im System oder auf die Schaltfläche **Neue E-Mail** auf der Registerkarte **Mein CRM | Kalender** bzw. auf einer beliebigen **Kommunikation**-Registerkarte. Der E-Mail-Bildschirm kann in unterschiedlichen Modi angezeigt werden:
   - **Normal** – Der E-Mail-Bildschirm füllt den gesamten CRM Bildschirm aus.
   - **Teilen** – Der E-Mail-Bildschirm wird in der unteren Bildschirmhälfte angezeigt. Dadurch können Sie im System weiterarbeiten und beispielsweise nach Personen oder Firmen suchen und ihre Daten anzeigen, während Sie die E-Mail in der unteren Bildschirmhälfte schreiben. Dies ist der Standardmodus für die Bildschirmanzeige.
   - **Popup** – Der E-Mail-Bildschirm wird in einem neuen Browserfenster angezeigt. Auch dies ermöglicht Ihnen, im System weiterzuarbeiten und gleichzeitig die E-Mail zu schreiben.
4. Sie können aus dem geteilten Modus zu einer der anderen Bildschirmpositionen wechseln, indem Sie die Einstellung **E-Mail – Bildschirmposition** in der Registerkarte **Mein CRM | Einstellungen** ändern. Weitere Informationen zum Ändern Ihrer Einstellungen finden Sie unter Einstellungen (Seite 22-1).
5. Wählen Sie eine Vorlage aus der Liste **Vorlage** aus, oder übernehmen Sie die Standardeinstellung, um eine leere E-Mail zu öffnen. Vorlagen in CRM enthalten meist Standardinhalte und -feldcodes. Durch Klicken auf die Symbolleistenschaltfläche **Layouts** werden weitere Formatierungslayouts angezeigt.
   Wenn viele Vorlagen vorhanden sind, können Sie auch den Vorlagennamen eingeben und auf die Schaltfläche **Los** klicken, um die Vorlage zu suchen. Sind mehr als zehn Vorlagen vorhanden, wird die Suchfunktion standardmäßig angezeigt.
6. Die Liste **Von** enthält standardmäßig Ihre E-Mail-Adresse. Wenn Sie jedoch berechtigt sind, E-Mails von anderen Konten zu senden, können Sie die Adressen aus dieser Liste auswählen. Sie können auch Ihre Standard-E-Mail-Adresse unter **Mein CRM | Einstellungen** ändern, wenn Sie berechtigt sind, E-Mails von anderen Konten zu senden.
7. Wählen Sie die Adresse unter **Antwort an** auf dieselbe Weise wie die **Von**-Adresse aus. Ob unter **Antwort an** E-Mail-Adressen zur Verfügung stehen, hängt davon ab, ob Sie berechtigt sind, E-Mails von anderen Konten zu senden. Wenn Sie keine Berechtigung dazu haben, wird das Feld nicht angezeigt.

8. Überprüfen Sie, ob im Feld **An** der gewünschte E-Mail-Empfänger angegeben ist.
   - Wenn Sie sich beim Klicken auf die Schaltfläche **Neue E-Mail** schon im Kontext einer Person befanden oder auf den Hyperlink für die E-Mail-Adresse der Person geklickt haben, wird die E-Mail-Adresse bereits im Feld **An** angezeigt.
   - Wenn Sie im Modus **Teilen** oder **Popup** arbeiten, können Sie nach der Person oder Firma suchen, an die Sie die E-Mail senden möchten, und auf den Hyperlink ihrer E-Mail-Adresse klicken.
9. Geben Sie in das Feld **Cc** die E-Mail-Adresse der Person ein, die eine Kopie der E-Mail erhalten soll. Sie können in diesem Feld mehrere Personen angeben.
   - Wenn Sie die E-Mail als Blindkopie an Personen senden möchten, geben Sie deren E-Mail-Adresse(n) in das Feld **Bcc** ein.
   - Wenn Sie CRM Benutzer in die Felder **An**, **Cc** oder **Bcc** einfügen möchten, können Sie sie hinzufügen, indem Sie die Namen in der Liste der Benutzer auswählen und auf die Schaltfläche **An**, **Cc** oder **Bcc** klicken. Sie können beliebig viele Benutzer auf diese Weise einfügen, müssen sie jedoch nacheinander einzeln hinzufügen.
10. Geben Sie Ihre Nachricht in den Textbereich ein. Sie können den eingegebenen Text mithilfe der Formatierungsschaltflächen am oberen Rand des Textfelds formatieren. Es gibt verschiedene neue Formatierungsoptionen, z. B. Aufzählungs- und Nummerierungszeichen, Tabellen Textmarkierung und die Möglichkeit zum Ändern der Textfarbe.
11. Zudem haben Sie die Möglichkeit, HTML-Inhalte und Inline-Bilder in den Nachrichtentext aufzunehmen. Weitere Informationen zum Hinzufügen von HTML-Inhalten und Inline-Bildern zum Nachrichtentext sowie zum Formatieren von Text finden Sie unter Senden von Serien-E-Mails (Seite 16-17).
12. Durch Klicken auf die Schaltfläche **Rechtschreibprüfung** können Sie die Rechtschreibung Ihrer E-Mails prüfen, bevor Sie sie senden. Die Rechtschreibprüfung erfolgt in der Sprache des Benutzers, die vom Systemadministrator über **Administration | Benutzer** festgelegt wird. Sprachwörterbücher stehen für die Sprachen Deutsch, Französisch, britisches Englisch, US-Englisch und Spanisch zur Verfügung. Wenn für die Sprache des Benutzers kein Wörterbuch verfügbar ist, wird US-Englisch verwendet.
13. Zum Anhängen eines gemeinsamen Dokuments verwenden Sie die Symbole für die **Erweiterte Suchauswahl**, um die Datei zu suchen, wählen die Datei aus und klicken dann auf die Schaltfläche **Anlage importieren**. Weitere Informationen zur Verwendung der Schaltflächen für die **Erweiterte Suchauswahl** finden Sie unter Erweiterte Suchauswahl (Seite 2-10).
14. Um eine lokale Datei anzuhängen, klicken Sie auf die Schaltfläche **Durchsuchen**, wechseln zu der Datei und klicken auf die Schaltfläche **Anlage importieren**.
15. Sie können die Anlage durch Klicken auf die Schaltfläche **Löschen** entfernen, die nach dem Import der Datei angezeigt wird.
   - Beim Senden der E-Mail wird automatisch ein Kommunikationsdatensatz erstellt und für jeden Empfänger der E-Mail gespeichert.
   - Im Panel **Kommunikationsoptionen**, das am Ende des E-Mail-Eingabeformulars angezeigt wird, können Sie die Standardeinträge für einige der Kommunikationsfelder ändern.
16. Nehmen Sie die erforderlichen Änderungen an den Feldern im Panel **Kommunikationsoptionen** vor.
17. Klicken Sie auf die Schaltfläche **Senden**, um die E-Mail zu senden. Nach dem Senden wird die E-Mail als Kommunikation für die Person, an die sie gesendet wurde, und in Ihrem Kalender gespeichert. Um die gesendete E-Mail anzuzeigen, klicken Sie auf das Symbol **Kommunikation**.

Kommunikation für Person

E-Mail-Tastenkombinationen

Sie können die folgenden Tastenkombinationen auf als Hyperlink definierte E-Mail-Adressen anwenden, um Kontaktinformationen in die E-Mail-Adressenfelder einzufügen:

Tastenkombination	Funktion
UMSCHALTTASTE+Mausklick	Öffnet eine neue E-Mail und trägt Adressen in das Feld **An** ein.
STRG+Mausklick	Öffnet eine neue E-Mail und trägt Adressen in das Feld **Cc** ein.
ALT+Mausklick	Öffnet eine neue E-Mail und trägt Adressen in das Feld **Bcc** ein.

Verarbeitung eingehender E-Mails

Wenn das Outlook-Plug-In für die klassische Outlook-Integration auf Ihrem System installiert ist, können Sie die Schaltfläche **E-Mail ablegen** in Outlook verwenden, um eine eingehende E-Mail-Kommunikation mit dem Kundendatensatz in CRM abzulegen. Weitere Informationen finden Sie unter Ablegen von E-Mails aus Outlook in CRM (klassische Outlook-Integration) (Seite 7-15) oder Ablegen von E-Mail.

Wenn die **E-Mail-Verwaltung** auf Ihrem System eingerichtet ist, können eingehende E-Mails automatisch mit dem entsprechenden Personen- oder Firmendatensatz abgelegt werden. Weitere Informationen finden Sie unter Ablegen ein- und ausgehender E-Mails (Seite 6-5). Weitere Informationen finden Sie unter Verknüpfen einer E-Mail-Korrespondenz mit einem Kunden (Seite 9-12).

Antworten auf E-Mails

So antworten Sie auf E-Mails, die in CRM mit einem Kommunikationsdatensatz gespeichert sind

1. Suchen Sie mithilfe der Funktion **Suchen** die Person, von der Sie die E-Mail erhielten.
2. Wählen Sie die Registerkarte **Kommunikation** im Kontext dieser Person aus.
3. Klicken Sie auf das Symbol **Kommunikation** der von Ihnen gesendeten E-Mail. Die Seite **Eingehende E-Mail** wird angezeigt.
4. Klicken Sie auf die Schaltfläche **Antworten** oder **Allen antworten**. Das E-Mail-Eingabeformular wird angezeigt.
5. Füllen Sie alle Felder aus, und senden Sie die E-Mail. Eine Beschreibung der Felder finden Sie unter Senden einer E-Mail (Seite 6-1).

Senden von E-Mails mit Microsoft Outlook

Sie können Kundendaten mit der E-Mail-Funktionalität in CRM zusammenführen und die E-Mail dann mit Outlook senden.

So senden Sie die E-Mail mit Outlook

1. Suchen Sie die Person, an die Sie die E-Mail senden möchten.
2. Klicken Sie auf den Hyperlink der E-Mail-Adresse der Person. Das E-Mail-Eingabeformular wird angezeigt.
3. Klicken Sie auf die Schaltfläche **Über Outlook senden** (nicht auf **Senden**). Daraufhin wird ein Outlook-Fenster angezeigt, das die Adresse der ausgewählten Person enthält.
4. Geben Sie den Text der E-Mail ein.
5. Klicken Sie im Outlook-Fenster auf die Schaltfläche **Senden**. Die E-Mail wird von Outlook gesendet und mit dem Kommunikationsdatensatz für die Person oder Firma gespeichert, an die sie gesendet wurde.

Hinweis: Zur CRM E-Mail hinzugefügte Anlagen werden automatisch an die Outlook-E-Mail angehängt.

Konvertieren von E-Mails

Sie können eingehende bzw. ausgehende E-Mails in Verkaufschancen, Tickets oder Interessenten konvertieren.

Beispiel: Sie erhalten von einem Kunden eine E-Mail mit einer Problembeschreibung. Wenn Sie die E-Mail-Verwaltung installiert haben, können eingehende E-Mails automatisch mit dem entsprechenden Personen- oder Firmendatensatz abgelegt werden. Mit Hilfe der Workflow-Schaltflächen auf der rechten Seite des Fensters **Kommunikation** können Sie die E-Mail dann direkt in ein Kundendienst-Ticket konvertieren.

Selbst wenn Sie diese Zusatzmodule nicht installiert haben, können Sie vorhandene Kommunikation in ein Ticket, eine Verkaufschance oder einen Interessenten konvertieren, sofern der Aktionstyp **Eingehende E-Mail** bzw. **Ausgehende E-Mail** lautet.

Gehen Sie dazu wie folgt vor:

1. Öffnen Sie die Kommunikation vom Typ **Eingehende/Ausgehende E-Mail**, die beim Senden oder Empfangen der E-Mail erstellt wurde.
2. Wählen Sie in der Liste **Erstellen** die Option **Neues Ticket**, **Neue Verkaufschance** oder **Neuer Interessent** aus.
3. Geben Sie die Details des Tickets, der Verkaufschance bzw. des Interessenten ein, und klicken Sie auf die Schaltfläche **Speichern**. Das Ticket, die Verkaufschance bzw. der Interessent wird für die Person oder Firma gespeichert, an die Sie die E-Mail gesendet haben.

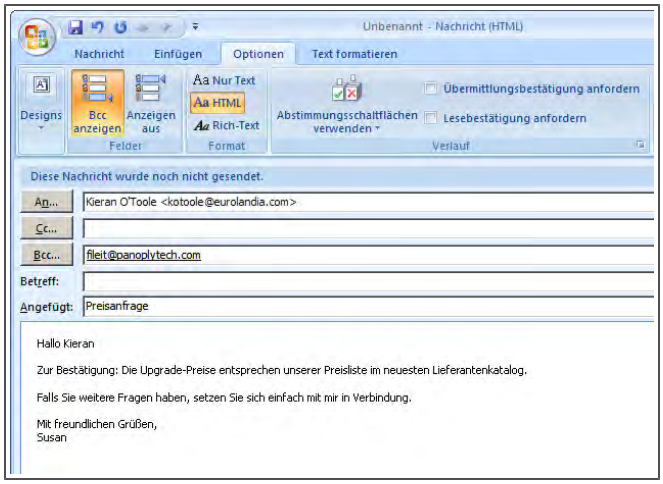
Ablegen ein- und ausgehender E-Mails

Sie können die Ablage von E-Mails aus Outlook in CRM mithilfe des Outlook-Plug-Ins für die oder die klassische Outlook-Integration ausführen. Weitere Informationen finden Sie unter Ablegen von E-Mails aus Outlook in CRM (klassische Outlook-Integration) (Seite 7-15) oder Ablegen von E-Mail.

Wenn Ihr Systemadministrator die E-Mail-Verwaltungsfunktionen in CRM eingerichtet hat, stehen zusätzliche automatisierte E-Mail-Ablagefunktionen zur Verfügung.

Ausgehende E-Mail

- E-Mails, die direkt aus CRM oder unter Verwendung der Schaltfläche **Über Outlook senden** gesendet werden, werden automatisch als Blindkopie an eine Ablageadresse des E-Mail-Verwaltungsservers gesendet.
- **Hinweis:** In CRM wird diese Adresse im Feld **Bcc** nicht angezeigt. Wenn die E-Mail-Verwaltungsfunktionen eingerichtet sind, sehen Sie dies jedoch daran, dass die Ablageadresse des E-Mail-Verwaltungsservers beim Klicken auf die Schaltfläche **Über Outlook senden** im Feld **Bcc** angezeigt wird.

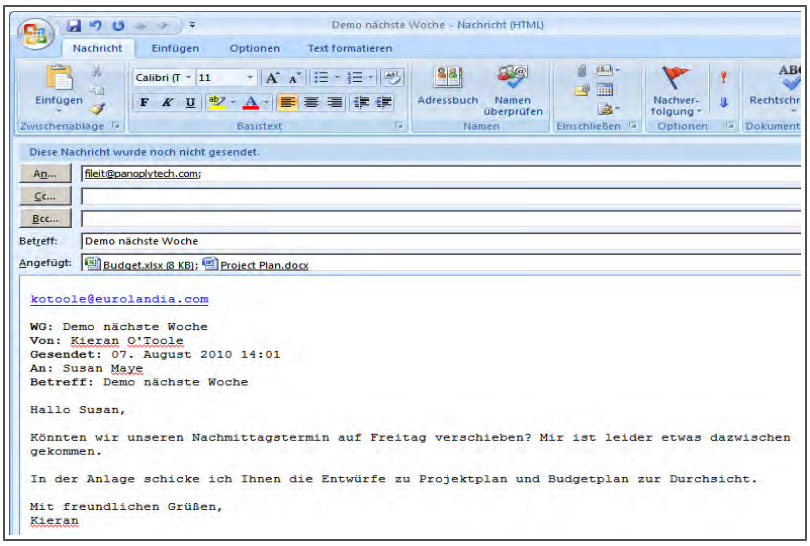


Outlook-E-Mail

- Sie können E-Mails auch außerhalb von CRM an Kunden senden und die Ablageadresse des E-Mail-Verwaltungsservers manuell in das Feld **Bcc** eintragen.
- Die Verwendung der E-Mail-Verwaltung für ausgehende E-Mails bewirkt Folgendes: Unabhängig davon, ob Sie die E-Mail aus CRM, direkt aus Outlook (oder einem anderen E-Mail-Programm) oder manuell als Blindkopie an die Ablageadresse des E-Mail-Verwaltungsservers senden, wird automatisch ein Kommunikationsdatensatz für den Kunden gespeichert, der der E-Mail-Adresse im Feld **An** zugeordnet ist. Weitere Informationen finden Sie unter Regeln für die E-Mail-Verarbeitung (Seite 6-7).
- Auch E-Mail-Anlagen werden mit dem Kommunikationsdatensatz in CRM abgelegt.

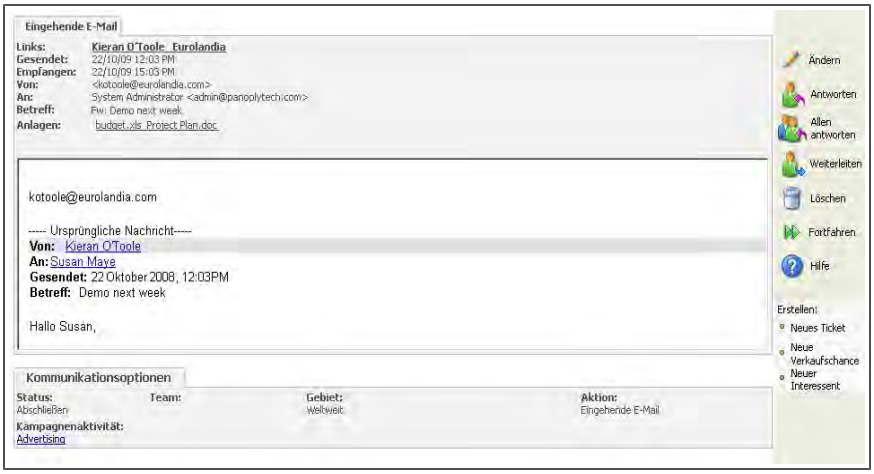
Eingehende E-Mail

- Eingehende E-Mails können an die Ablageadresse des E-Mail-Verwaltungsservers weitergeleitet werden. Dabei wird ein neuer Kommunikationsdatensatz in CRM erstellt. Anlagen werden mit der Kommunikation gespeichert.



Weiterleiten eingehender E-Mails an die Ablageadresse des E-Mail-Verwaltungsservers

- Bei E-Mails, die von Benutzern empfangen und dann an die Ablageadresse des E-Mail-Verwaltungsservers weitergeleitet werden, darf nur diese E-Mail-Adresse im Feld **An** enthalten sein.
- Die E-Mail-Adresse des ursprünglichen Absenders muss die erste Adresse im Text der E-Mail sein, die an das Postfach weitergeleitet wird. Dies liegt daran, dass die E-Mail-Verwaltung die erste Adresse im Nachrichtentext als Adresse des ursprünglichen Absenders erkennt. **Hinweis:** Eventuell müssen Sie die E-Mail-Adresse des Absenders zu Beginn der weitergeleiteten E-Mail erneut eingeben, um sicherzustellen, dass die E-Mail korrekt abgelegt wird.



Kommunikationsdatensatz vom Typ **Eingehende E-Mail** in CRM

Der Systemadministrator kann diese E-Mail-Verwaltungsfunktion weiter anpassen, damit beispielsweise eingehende E-Mails an support@*domäne*.com automatisch ein Ticket generieren, das dem Kundendienstteam zugewiesen wird. Weitere Informationen erhalten Sie von Ihrem Systemadministrator.

Regeln für die E-Mail-Verarbeitung

1. Beim Empfang einer E-Mail im angegebenen Postfach wird die E-Mail-Datenbanktabelle auf alle Personen geprüft, die mit der E-Mail-Adresse verknüpft sind.

2. Ist nur eine Person mit dieser E-Mail-Adresse verknüpft – obwohl die E-Mail-Adresse als private und geschäftliche Adresse verwendet wird – wird eine Kommunikation für diese Person erstellt, die auch mit dem CRM Benutzer verknüpft wird.
3. Wenn keine verknüpfte Person gefunden wird oder mehrere Personen mit der Adresse verknüpft sind, wird in der E-Mail-Tabelle nach einer zugeordneten Firma gesucht und eine Kommunikation für diese Firma erstellt. Auch diese wird mit dem CRM Benutzer verknüpft.

Kapitel 7: Klassische Outlook-Integration

In diesem Kapitel wird Folgendes erläutert:

- **Herunterladen des Outlook-Plug-Ins für die klassische Outlook-Integration**
- **Verwenden von CRM innerhalb von Outlook**
- **Synchronisieren von Kontakten zwischen CRM und Outlook**
- **Synchronisieren von Kontakten zwischen CRM und Outlook**
- **Ändern und Löschen von Kontakten**
- **Anzeigen von Kontaktinformationen aus Outlook**
- **Synchronisieren von Outlook-Terminen und -Aufgaben**
- **Synchronisieren von CRM Terminen und Aufgaben**
- **Prüfen von Synchronisierungskonflikten**
- **Überprüfen übersprungener Positionen**
- **Anhängen gemeinsamer Dokumente an Outlook-E-Mails**
- **Ablegen von E-Mails aus Outlook in CRM**
- **Erneutes Installieren des Outlook-Plug-Ins für die klassische Outlook-Integration**
- **Deinstallieren des Outlook-Plug-Ins für die klassische Outlook-Integration**

Herunterladen des Outlook-Plug-Ins für die klassische Outlook-Integration

Wenn Sie die Funktionen der klassischen Outlook-Integration von CRM nutzen möchten, müssen Sie das Outlook-Plug-In für die klassische Outlook-Integration innerhalb von CRM herunterladen. Führen Sie zuvor folgende Schritte aus:

- Prüfen Sie, ob Ihr E-Mail-Konto unter Microsoft Exchange Server ausgeführt wird oder ein POP3-E-Mail-Konto ist, da die CRM Outlook-Client-Integration für E-Mail-Konten unterstützt wird, die unter Microsoft Exchange Server MAPI oder als POP3 ausgeführt werden. Servergespeicherte Profile werden für Outlook in einer Terminaldienste- oder Citrix-Umgebung nicht unterstützt.
- Vergewissern Sie sich, dass Sie entweder mit Outlook 2007 oder Outlook 2010 arbeiten.
- Stellen Sie sicher, dass Sie Administrator auf Ihrem Rechner sind und die Outlook-Integration und -Synchronisierung aktiviert wurden. Wenden Sie sich dazu an Ihren Systemadministrator.
- Stellen Sie sicher, dass Ihre Zeitzone unter **Mein CRM | Einstellungen** richtig eingestellt ist.

So laden Sie das Outlook-Plug-In für die klassische Outlook-Integration herunter:

1. Schließen Sie Outlook, falls es momentan geöffnet ist.
2. Wählen Sie in CRM die Registerkarte **Einstellungen** aus. Die Seite **Einstellungen** wird angezeigt.
3. Klicken Sie auf die Schaltfläche **CRM Outlook-Integration installieren**. Falls Microsoft .NET Framework nicht bereits auf dem Computer installiert ist, werden Sie an dieser Stelle zu dessen Installation aufgefordert. .NET Framework muss installiert sein, damit das Outlook-Plug-In funktioniert.

4. Klicken Sie nach Abschluss der Installation von .NET Framework auf die Schaltfläche **Fortfahren**. Das Dialogfeld **Sicherheitswarnung** wird angezeigt.
5. Überprüfen Sie die Angaben in der Sicherheitsabfrage, und klicken Sie auf die Schaltfläche **Ausführen**. Der CRM Client-InstallShield-Assistent wird angezeigt.

   Hinweis: Wenn das Plug-In bereits von einem anderen Benutzer auf dem aktuellen Client-Computer installiert wurde, werden die Dialogfelder **Dateidownload** und **Sicherheitswarnung** übersprungen. Der CRM Client-InstallShield-Assistent wird automatisch ausgeführt, um Sie durch die Installation des Outlook-Plug-Ins zu begleiten.
6. Stellen Sie sicher, dass Sie von CRM abgemeldet und Internet Explorer und Outlook geschlossen sind, bevor Sie die Installation fortsetzen.

   Hinweis: Wenn Sie unter Microsoft Vista über HTTPS eine Verbindung mit CRM herstellen möchten, müssen Sie bei der Installation der CRM Outlook-Integration die Option **Benutzerdefiniert** auswählen und anschließend das Kontrollkästchen **Sage .NET-Tools aktivieren**.
7. Führen Sie die Anweisungen im InstallShield-Assistenten aus.
8. Öffnen Sie Outlook. Die CRM Funktionen für die klassische Outlook-Integration werden in Outlook angezeigt. In CRM ändert sich das Symbol **Installieren** in **Neu installieren**.

Verwenden von CRM innerhalb von Outlook (klassische Outlook-Integration)

Die folgende Beschreibung umfasst Optionen, die in **Outlook 2007** angezeigt werden. Wenn Sie mit **Outlook 2010** arbeiten, sind größtenteils dieselben Optionen verfügbar, sie befinden sich jedoch im Menüband unter **E-Mail| Privat** in der Gruppe **Sage CRM**. In **Outlook 2010** stehen die folgenden Features **nicht** zur Verfügung:

- **CRM Ordner**: Es kann nicht die vollständige CRM Anwendung innerhalb von Outlook 2010 verwendet werden.
- **Kontakt anzeigen**: Diese Schaltfläche steht in Outlook 2010 nicht zur Verfügung.

In **Outlook 2007** unterscheidet sich die Verwendung von CRM innerhalb von Outlook in einigen Punkten vom Arbeiten mit CRM in seinem eigenen Browserfenster:

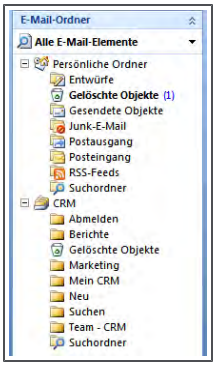
- Die Menüschaltflächen werden als Unterordner des Ordners **Sage CRM** oder als Symbole in der Gruppe **Sage CRM** angezeigt und nicht, wie in CRM, entlang des linken Fensterrandes.
- Anstelle der CRM Schaltflächen **Vorwärts** und **Zurück**, die normalerweise neben der Verlaufsliste angezeigt werden, gibt es Symbole, mit denen die Popup-Listen **Suchen** und **Neu** aufgerufen werden.

Um innerhalb von Outlook in CRM zu navigieren, verwenden Sie entweder die Verknüpfungsgruppe oder die Unterordner.

Dies sind die Standardeinstellungen, um den Platz zum Anzeigen von CRM in Outlook zu maximieren. Die gewöhnlichen Menü- und Navigationsschaltflächen links auf der CRM Seite können in **Mein CRM | Einstellungen** über die Einstellung **Vollständiges Menü in Outlook** reaktiviert werden. Die Einstellung **Vollständiges Menü in Outlook** kann entweder in CRM oder Outlook geändert werden. Die Änderung wird nach der nächsten Anmeldung an CRM oder Outlook wirksam.

Nach dem Herunterladen des Plug-Ins werden in Outlook die folgenden CRM Outlook-Integrationsfunktionen angezeigt:

- Eine CRM **Symbolleiste**. Details finden Sie in der Tabelle unten.
- Ein CRM Ordner in der Ordnerliste und unter **Verknüpfungen** eine neue CRM Gruppe. In Outlook 2007 wird dieser Ordner nach der ersten erfolgreichen Anmeldung an CRM angezeigt.



CRM Ordner in Outlook

- Den Menüpunkt **CRM** im Menü **Extras**. Der Zugriff darauf erfolgt über **Extras** | **CRM**. Details finden Sie in der Tabelle unten.
- Seite **CRM Optionen**. Auf die Seite **CRM Optionen** kann über **Extras | CRM | Optionen** oder durch Klicken auf die Schaltfläche **Optionen** auf der Anmeldeseite von CRM zugegriffen werden.

Seite **CRM Optionen**

In der folgenden Tabelle werden die Schaltflächen auf der CRM **Symbolleiste** erläutert.

Symbolleisten-Schaltfläche	Beschreibung
CRM	Klicken Sie auf diese Schaltfläche, um sich in Outlook an CRM anzumelden.
Konfliktprotokoll anzeigen	Zeigt Konflikte an, die während der Synchronisierung auf Feldebene auftreten.
E-Mail ablegen	Sie können einen oder mehrere E-Mail-Datensätze mit dem

Symbolleisten-Schaltfläche	Beschreibung
	Firmen- oder Personendatensatz in CRM ablegen.
Kontakte anzeigen	Wenn Sie einen Outlook-Kontakt markieren, der mit CRM synchronisiert wurde, wird die CRM Seite **Person - Zusammenfassung** für diesen Kontakt in Outlook angezeigt.
Kontakt hinzufügen	Markieren Sie einen einzelnen Outlook-Kontakt, und fügen Sie ihn CRM durch Klicken auf die Schaltfläche hinzu.
Sync	Löst eine Synchronisierung zwischen CRM und Outlook aus.

In der folgenden Tabelle werden die Optionen unter **Extras** | **CRM** erklärt.

Menüpunkt	Beschreibung
Anzeigen übersprungener Elemente	Dient zum Anzeigen von Details zu Elementen, die während der Synchronisierung übersprungen wurden. Weitere Informationen finden Sie unter Überprüfen übersprungener Positionen (klassische Outlook-Integration) (Seite 7-14).
Synchronisierungsinformationen zurücksetzen	Setzt Zuordnungen zwischen synchronisierten Kontakten, Terminen und Aufgaben in den Status nach der ersten Synchronisierung nach Installation des Plug-Ins zurück.
Deinstallieren	Deinstalliert das CRM Outlook-Plug-In.
Optionen	Öffnet die Seite **CRM Optionen**.
Konfliktprotokoll anzeigen	Zeigt Konflikte an, die während der Synchronisierung auf Feldebene auftreten.

In der folgenden Tabelle werden die Felder im Panel **CRM Optionen** erläutert.

Menüpunkt	Beschreibung
Servername	Der Servername der CRM Installation. Fügen Sie zum Ändern des Standard-Ports (80) den alternativen Port hinter dem Servernamen hinzu. Beispiel: JUPITER:1234 [Servername]:[HTTP-Port]
Installationsname	Der Name der CRM Installation.
HTTPS verwenden	Verwendet eine HTTPS-Verbindung. Fügen Sie zum Ändern des HTTP-Ports (443) den alternativen Port hinter dem Servernamen hinzu. Beispiel: JUPITER:10443 [*Servername*]:[*HTTPS-Port*]

Menüpunkt	Beschreibung
	Hinweis: Wenn Sie unter Microsoft Vista über HTTPS eine Verbindung mit CRM herstellen möchten, müssen Sie bei der Installation der CRM Outlook-Integration die Option **Benutzerdefiniert** auswählen und anschließend das Kontrollkästchen **Sage .NET-Tools aktivieren**.
Synchronisieren alle (Min.)	Legt das automatische Synchronisierungsintervall fest.
Konflikte anzeigen	Zeigt im Modus **Auto-Synchronisieren** nach jeder Synchronisierung das Fenster **Synchronisierungskonflikte** an (der Systemadministrator legt das Intervall für die automatische Synchronisierung fest).
Warnung, wenn bei der Synchronisierung mehr als [ ] Einträge gelöscht werden	Ein Dialogfeld wird angezeigt, wenn als Folge einer Synchronisierung mehr als die angegebene Anzahl von Datensätzen in CRM gelöscht werden soll. Sie können anschließend mit dem Löschen fortfahren oder den Vorgang beenden.
Symbolleiste für die Anzeige von CRM Schaltflächen	Wenn Sie eine E-Mail innerhalb von Outlook erstellen, weiterleiten oder beantworten, während Sie bei CRM angemeldet sind, werden standardmäßig zwei zusätzliche Schaltflächen in der Outlook-Symbolleiste **Standard** angezeigt: **Senden und ablegen** und **Gemeinsames Dokument anhängen**. Über diese Option können Sie diese Symbolleisten-Schaltflächen auf eine beliebige Outlook-Symbolleiste verschieben.
Neue E-Mail - Schaltflächenposition: [ ] von der linken Seite	Über diese Option können Sie die zuvor beschriebenen Schaltflächen auf der Symbolleiste positionieren.

Synchronisieren von Kontakten (klassische Outlook-Integration)

Wenn Sie die CRM-Kontakte markiert haben, die zu Outlook hinzugefügt werden sollen, oder markierte Kontakte ändern oder löschen, wird das Endergebnis nach der nächsten Synchronisierung in Outlook widergespiegelt.

Outlook-Kontakte werden dagegen über die Schaltfläche **Kontakt hinzufügen** manuell zu CRM hinzugefügt. Wenn Sie diese Kontakte in Outlook ändern oder löschen, wird das Endergebnis nach der nächsten Synchronisierung in CRM widergespiegelt.

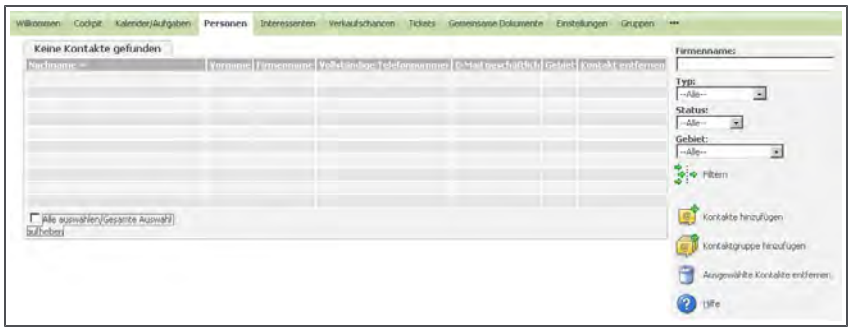
Wenn die Kontakte synchronisiert wurden, spielt es keine Rolle, ob Sie sie in Outlook oder in CRM ändern – die Details werden in beiden Richtungen synchronisiert. Sie können die Synchronisierung manuell vornehmen oder in festgelegten Intervallen automatisch ausführen.

Hinzufügen von Kontakten: CRM in Outlook (klassische Outlook-Integration)

Sie müssen die CRM Kontakte, die Sie mit Outlook synchronisieren möchten, markieren, damit sie synchronisiert werden können. **Hinweis**: Wenn für einen synchronisierten CRM Kontakt eine Adresse gespeichert ist, die auch von einer anderen Person oder Firma verwendet wird, und der Benutzer dieses Adresse in Outlook ändert, aktualisiert CRM die gemeinsame Adresse bei der Kontaktsynchronisierung mit den neuen Angaben.

So markieren Sie CRM Kontakte und synchronisieren sie mit Outlook

1. Wählen Sie unter **Mein CRM** die Registerkarte **Kontakte** aus. Die Seite **Kontakte** wird angezeigt.



Seite **Kontakte**

2. Klicken Sie auf die Schaltfläche **Kontakte hinzufügen**. Die Seite **Kontakte suchen und hinzufügen** wird angezeigt.
3. Suchen Sie nach dem bzw. den Kontakten, die in Outlook zur Verfügung stehen sollen. Beispiel: Suchen Sie nach allen Personen, die bei der Firma Design Right Inc. arbeiten. Eine Liste mit Personen, die Ihren Suchkriterien entsprechen, wird angezeigt. Standardmäßig sind alle Einträge in dieser Liste nicht ausgewählt.
4. Wählen Sie die Kontakte aus, die in Outlook zur Verfügung stehen sollen. Mit dem Kontrollkästchen **Alle auswählen/Gesamte Auswahl aufheben** können Sie alle Kontakte auswählen bzw. ihre Auswahl aufheben. **Hinweis**: Sie können Kontakte sortieren, indem Sie auf eine der Betreffsüberschriften (außer **Kontakt entfernen**) klicken.
5. Klicken Sie auf die Schaltfläche **Kontakte hinzufügen**. Daraufhin wird die Seite **Kontakte** mit den ausgewählten Kontakten angezeigt.

Seite **Kontakte**

6. Sie können nun weitere Suchläufe durchführen, um weitere Personen zur Registerkarte **Kontakte** hinzuzufügen.

- Die Schaltfläche **Kontaktgruppe hinzufügen** bietet Ihnen eine schnelle Möglichkeit, beispielsweise alle Kontakte hinzuzufügen, deren Account Manager Sie sind. Sie können einen Kontakt auch aus der Registerkarte **Zusammenfassung** einer beliebigen Person in CRM zur Registerkarte **Kontakte** hinzufügen, indem Sie auf die Schaltfläche **Zu eigenen Kontakten hinzufügen** klicken.
- Um Aktionen (wie **Serienbrieffunktion starten**, **Neue Aufgabe**, **E-Mail senden**, **In Datei exportieren**) für Ihre Kontaktliste durchzuführen, gehen Sie wie bei Suchlisten oder gespeicherten Suchen vor.
- Sie können nun warten, bis die nächste automatische Synchronisierung stattfindet, oder manuell synchronisieren.

7. Klicken Sie in der Outlook-Symbolleiste auf **Synchronisieren**, um die Synchronisierung manuell zu starten. Der Synchronisierungsstatus wird in einem Dialogfeld angezeigt.
8. Falls der Synchronisierungsprozess Konflikte feststellt, wird ein Dialogfeld angezeigt, in dem Sie die Konflikte prüfen können.
9. Wählen Sie in Microsoft Outlook den Ordner **Kontakte** aus, um zu prüfen, ob die in CRM ausgewählten Personen hinzugefügt wurden. Zwischen CRM und Outlook synchronisierte Kontakte werden in Outlook mit der Kategorie **CRM Kontakt** gekennzeichnet. Sie können dies anzeigen, indem Sie in Outlook auf den Kontakt doppelklicken.

Kategorie **CRM Kontakt**

Hinzufügen von Kontakten: Outlook in CRM (klassische Outlook-Integration)

Sie fügen Outlook-Kontakte manuell über die Schaltfläche **Kontakt hinzufügen** zu CRM hinzu. Sie können einen Kontakt aus Outlook nicht zu CRM hinzufügen, wenn der Kontakt in Outlook über Firmeninformationen verfügt und der Benutzer nicht zum Einfügen von Daten in die Entität "Firma" in CRM berechtigt ist. Um einen solchen Kontakt hinzuzufügen, müssen Sie entweder die Berechtigung zum Einfügen von Firmendaten gewährt bekommen oder die Firmeninformationen aus dem Outlook-Datensatz entfernen.

Hinweis: Wenn Sie Firmeninformationen für einen Kontakt in Outlook ändern und dann mit CRM synchronisieren, werden die aktualisierten Firmeninformationen nicht in CRM übernommen. Sie müssen die Firmeninformationen für diesen Kontakt in CRM manuell aktualisieren.

Die CRM Sicherheit auf Feldebene wird nicht auf Pflichtfelder in Outlook angewandt. Wenn Sie also beispielsweise den Inhalt eines Pflichtfelds in einem Outlook-Kontakt löschen und dann mit CRM synchronisieren, erhalten Sie keine Warnmeldung wegen des nicht ausgefüllten Pflichtfelds.

So fügen Sie Outlook-Kontakte zu CRM hinzu

1. Klicken Sie in der Outlook-Gruppe **Verknüpfungen** auf **Kontakte**.
2. Markieren Sie den Kontakt, den Sie zu CRM hinzufügen möchten.
3. Klicken Sie in der Symbolleiste auf die Schaltfläche **Kontakt hinzufügen**.
    - Enthält der Outlook-Kontakt eine Firma, wird eine Dublettenbereinigung für den Firmennamen durchgeführt. Weitere Informationen zum Umgang mit duplizierten Kontakten finden Sie unter Verhindern von duplizierten Einträgen (Seite 4-19).
        - Wird ein übereinstimmender Firmenname in CRM gefunden, wird die Liste der Übereinstimmungen angezeigt und Sie können die passende Firma auswählen,

indem Sie darauf klicken. Passt keine der Firmen in der Liste zu dem hinzuzufügenden Kontakt, können Sie auf die Schaltfläche **Warnung nicht beachten und Firma hinzufügen** klicken.

- Wenn Sie eine Firma aus der Liste übereinstimmender Firmen auswählen, wird eine Dublettenbereinigung für die Person durchgeführt. Weitere Informationen zum Umgang mit duplizierten Kontakten finden Sie unter Verhindern von duplizierten Einträgen (Seite 4-19). Falls Dubletten gefunden werden, werden diese angezeigt. Sie können einen Kontakt auswählen, indem Sie darauf klicken. Werden keine Dubletten festgestellt, wird die Seite **Neue Person** in CRM innerhalb von Outlook angezeigt und die bestehenden Kontaktdetails aus Outlook in die entsprechenden Felder eingetragen.
- Wenn keine übereinstimmende Firma gefunden wird oder Sie trotz gefundener Übereinstimmungen auf die Schaltfläche **Warnung nicht beachten und Firma hinzufügen** klicken, wird unter Verwendung des Firmennamens aus Outlook automatisch eine neue Firma (mit Personendaten im Panel **Person**) erstellt.

- Ist der Outlook-Kontakt nicht mit einer Firma verknüpft, wird eine Dublettenbereinigung für den Personennamen durchgeführt.
  - Wird ein übereinstimmender Personenname in CRM gefunden, wird die Liste der Übereinstimmungen angezeigt und Sie können die passende Person auswählen, indem Sie darauf klicken. Passt keine der Personen in der Liste zu dem hinzuzufügenden Kontakt, können Sie auf die Schaltfläche **Warnung nicht beachten und Kontakt hinzufügen** klicken.
  - Sie können eine Firma für den Kontakt in CRM erstellen, indem Sie auf der Seite **Personendetails** auf die Schaltfläche **Neue Firma** klicken. Weitere Informationen finden Sie unter Hinzufügen einer neuen Firma (Seite 4-2).

4. Klicken Sie auf **Speichern**, um den Kontakt in CRM zu speichern. Der Kontakt wird zur Registerkarte **Kontakte** in CRM hinzugefügt und wird daher künftig synchronisiert. Wenn Sie einen Kontakt aus Outlook zu CRM hinzufügen, führt das Outlook-Plug-In automatisch eine Synchronisierung mit CRM durch, bei der nur Kontakte synchronisiert werden. Dadurch wird sichergestellt, dass zusätzliche, in CRM eingegebene Informationen auch in Outlook enthalten sind.

Ändern und Löschen von Kontakten (klassische Outlook-Integration)

Wenn Sie Änderungen an Kontakten in **Mein CRM** vornehmen, werden diese bei der nächsten Synchronisierung in Outlook übernommen.

Wenn Sie einen Kontakt aus der Registerkarte **Kontakte** in CRM löschen oder den Kontakt aus CRM und damit automatisch auch aus der Registerkarte **Kontakte** entfernen, wird der Kontakt bei der nächsten Synchronisierung aus Outlook gelöscht.

Anzeigen von Kontaktinformationen aus Outlook (klassische Outlook-Integration)

Jeder Kontakt in Outlook, der mit CRM synchronisiert wurde, behält eine Verknüpfung zur gesamten, detaillierten Kundeninteraktionshistorie in CRM.

So greifen Sie von Outlook aus auf detaillierte Kontaktinformationen zu

1. Klicken Sie in Outlook auf das Symbol **Kontakte**.
2. Markieren Sie den Kontakt, zu dem Sie Detailinformationen anzeigen möchten.
3. Klicken Sie in der Outlook-Symbolleiste auf die Schaltfläche **Kontakt anzeigen**.

   Daraufhin wird die Registerkarte **Person – Zusammenfassung** des ausgewählten Kontakts angezeigt.

Synchronisieren von Terminen und Aufgaben (klassische Outlook-Integration)

Bevor Sie die Funktion **Outlook-Synchronisierung** verwenden, müssen Sie sicherstellen, dass unter **Mein CRM | Einstellungen** die richtige Zeitzone festgelegt ist.

- Bei der ersten Synchronisierung werden alle **sich wiederholenden Termine** sowie alle **Termine** synchronisiert, die in den letzten 14 Tagen geändert wurden oder deren Enddatum innerhalb der vergangenen 14 Tage liegt.
- Bei nachfolgenden Synchronisierungen werden alle **Termine** synchronisiert, die seit der letzten Synchronisierung geändert wurden.
- Bei der ersten Synchronisierung werden alle **Aufgaben** synchronisiert, die in den letzten 14 Tagen geändert wurden oder deren Status **Zu Bearbeiten** oder **In Bearbeitung** lautet.
- Bei nachfolgenden Synchronisierungen werden alle **Aufgaben** synchronisiert, die seit der letzten Synchronisierung geändert wurden.

Outlook Termine und Aufgaben (klassische Outlook-Integration)

So planen Sie eine Aufgabe von Outlook aus

1. Wählen Sie in Outlook den Ordner **Kalender** aus.
2. Klicken Sie in der Symbolleiste auf den Pfeil auf der Schaltfläche **Neu**, und wählen Sie **Aufgabe** aus. Das Fenster **Aufgabe** wird angezeigt.
3. Geben Sie die Details für die Aufgabe ein, und legen Sie ggf. eine Erinnerung fest. Sie können zwar in Outlook einen Kontakt zu der Aufgabe hinzufügen, dies wird jedoch nicht in CRM widergespiegelt, selbst wenn der Kontakt in CRM enthalten ist.
4. Klicken Sie auf die Schaltfläche **Speichern und schließen**. Die Aufgabe wird in Ihrer Aufgabenliste in Outlook angezeigt.
5. Klicken Sie auf die Schaltfläche **Synchronisieren**, und wechseln Sie dann zu CRM. Die Aufgabe wird in **Mein CRM** angezeigt. Wenn Sie in Outlook eine Erinnerung festgelegt haben, wird diese in Outlook als Erinnerung und in CRM als Bildschirmbenachrichtigung angezeigt.

   In Outlook erstellten Aufgaben wird in CRM standardmäßig die Abschlussuhrzeit 12.00 Uhr am Tag ihrer Fälligkeit zugewiesen.

   Wenn Sie in Outlook eine Erinnerung festgelegt haben, wird diese in Outlook als Erinnerung und in CRM als Bildschirmbenachrichtigung angezeigt. Dies gilt für Aufgaben und Termine.

CRM Termine und Aufgaben (klassische Outlook-Integration)

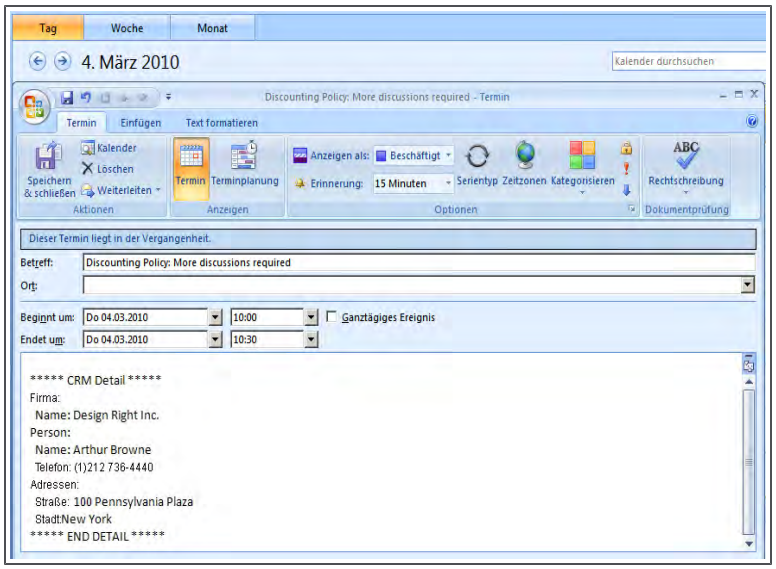
So planen Sie einen Termin in CRM

1. Richten Sie in CRM den Termin mit einem Kontakt, z. B. Arthur Braun, für die folgende Woche ein, und klicken Sie auf **Speichern**.

Termin in CRM

2. Wechseln Sie zu **Outlook**.
3. Klicken Sie auf die Schaltfläche **Synchronisieren**.

   Der Termin wird in Ihrem Outlook-Kalender angezeigt.

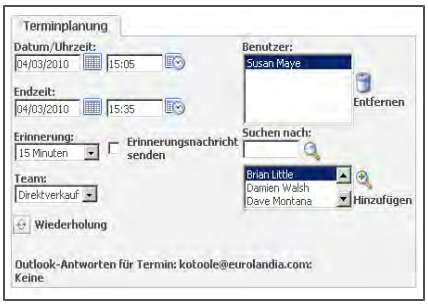


Termin in Outlook

Arbeiten mit Terminen, Besprechungen und mehreren Benutzern (klassische Outlook-Integration)

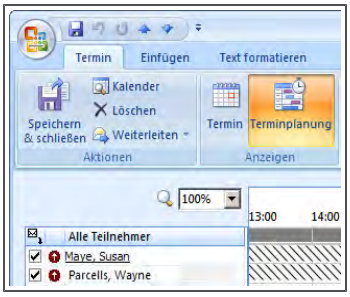
Wenn Sie Termine zwischen Outlook und CRM synchronisieren (besonders, wenn Sie eventuell nur Outlook, und nicht CRM verwenden), erfolgt die Synchronisierung folgendermaßen:

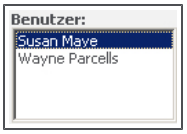
- Wenn Sie in Outlook einen Termin für einen Nicht-CRM Benutzer erstellen, wird dessen E-Mail-Adresse im CRM Termin am Ende des Bildschirms angezeigt.



In CRM angezeigte Outlook-Antwort von Nicht-CRM Benutzern

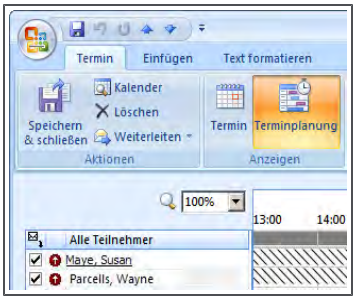
- Wenn Sie in Outlook einen Termin für mehrere CRM Benutzer erstellen, werden in CRM mehrere Benutzer für den Termin aufgelistet, sofern E-Mail-Adressen für die jeweiligen Benutzer eingerichtet wurden. Der Outlook-Terminorganisator wird in CRM im Feld **Organizer** angezeigt.





CRM Benutzer als Teilnehmer in Outlook und CRM

- Wenn Sie in CRM einen Termin mit einer Person, z. B. Arthur Browne, erstellen, wird seine E-Mail-Adresse in Outlook in der Teilnehmerliste angezeigt. Von CRM aus können Sie nicht feststellen, ob er den Termin angenommen hat und teilnehmen kann.



Person in CRM als Teilnehmer in Outlook

- Wenn ein Benutzer in CRM einen Termin erstellt und eine Person oder Firma damit verknüpft, wird die ausgewählte Firma bzw. Person in Outlook im Textbereich des Termins angezeigt.
- Wenn Sie in CRM einen Termin mit einem Benutzer erstellen, mit dem keine E-Mail-Adresse verknüpft ist, (wie dies beispielsweise bei Benutzern vom Typ "Ressource" wie "Konferenzraum 3" der Fall ist), wird der Termin mit Outlook synchronisiert, doch der Benutzer wird in Outlook nicht im Termin angezeigt.
- Nur ein Outlook-Kalenderordner (der Standardkalender) wird von der CRM Outlook-Integration unterstützt.
- Private Termine (und Aufgaben) werden *nicht* zwischen CRM und Outlook synchronisiert.

Sich wiederholende Termine und Aufgaben (klassische Outlook-Integration)

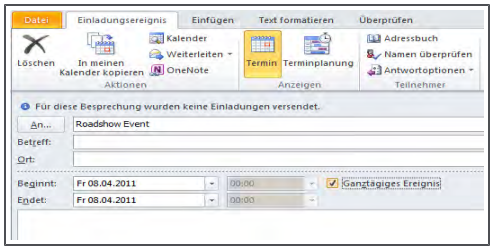
Wenn Sie einen sich wiederholenden Termin in Outlook erstellen, muss im Dialogfeld für Terminserien ein Enddatum ausgewählt werden, wenn der Termin mit CRM synchronisiert werden soll. Sich wiederholende Aufgaben aus Outlook werden nicht mit CRM synchronisiert. In CRM erstellte sich wiederholende Termine werden mit Outlook synchronisiert.

Die standardmäßige, maximal zulässige Anzahl der Vorkommen in CRM beträgt 200. Dieser Wert wird vom Systemadministrator festgelegt. Wenn Sie in Outlook einen sich wiederholenden Termin erstellen, dessen Anzahl der Vorkommen die in CRM zulässige Höchstzahl übersteigt, werden die Termine nicht synchronisiert. Beachten Sie auch, dass in CRM mehrere sich wiederholende Termine aus einer Terminserie am gleichen Tag stattfinden können, während dies in Outlook nicht zulässig ist.

Wenn Sie Windows Vista im geschützten Modus ausführen, können bei der Verwendung von CRM über Outlook keine sich wiederholenden Termine hinzugefügt werden. Es ist jedoch möglich, wenn Sie CRM als vertrauenswürdige Site hinzufügen und den geschützten Modus für die Zone der vertrauenswürdigen Sites deaktivieren. **Hinweis**: Sie müssen den geschützten Modus auf Zonenebene deaktivieren; er kann nicht für einzelne Sites deaktiviert werden.

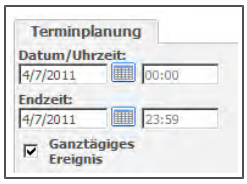
Ganztägige Ereignisse (klassische Outlook-Integration)

Ein ganztägiges Ereignis aus Outlook wird zu einem ganztägigen Ereignis in CRM. Ein ganztägiges Ereignis aus CRM wird zu einem ganztägigen Ereignis in Outlook. Beispiel: Ist in Outlook ein ganztägiges Ereignis für Freitag festgelegt, beginnt dieses in CRM am Freitag um 00:00 Uhr und endet am Freitag um 23:59:00 Uhr.



In Outlook erstelltes ganztägiges Ereignis

Ein in CRM erstelltes ganztägiges Ereignis wird in Outlook als ganztägiges Ereignis angezeigt.



In CRM erstellter Termin mit 24 Stunden Dauer

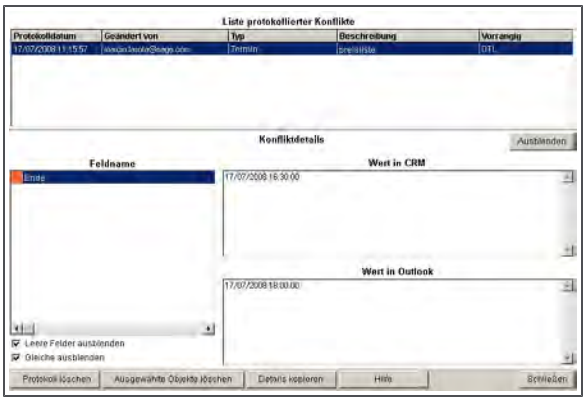
Prüfen von Synchronisierungskonflikten (klassische Outlook-Integration)

Konfliktinformationen werden generiert, wenn zwei Benutzer seit der letzten Synchronisierung (und der Systemadministrator die entsprechenden Benutzerkonfigurationseinstellungen festgelegt hat) dieselben Informationen in entweder CRM oder Outlook ändern. Weitere Informationen finden Sie unter Synchronisieren von Terminen und Aufgaben (klassische Outlook-Integration) (Seite 7-9).

Angenommen, in Outlook wird ein Termin angelegt, der um 16:00 Uhr beginnt und um 17:30 Uhr endet. Der Termin wird synchronisiert und in CRM angezeigt. Vor Erfolgen der nächsten Synchronisierung ändert ein Benutzer in CRM die Endzeit in 16:30 Uhr und ein anderer Benutzer in Outlook die Endzeit in 18:00 Uhr. Wenn die Synchronisierung erfolgt, wird die Endzeit des Termins in CRM und Outlook in 18:00 Uhr geändert, woraufhin in Outlook ein Konflikt angezeigt wird.

So überprüfen Sie den Synchronisierungskonflikt

1. Klicken Sie im Dialogfeld **Synchronisierungsprozess** auf die Schaltfläche **Konflikte anzeigen** oder auf die Symbolleistenschaltfläche **Konflikte anzeigen**. Das Fenster **Synchronisierungskonflikte** wird angezeigt.



Das Fenster **Synchronisierungskonflikte**

2. Wählen Sie im Panel **Liste protokollierter Konflikte** den anzuzeigenden Konflikt aus. Links im Panel **Konfliktdetails** werden die Felder angezeigt, in denen ein Konflikt aufgetreten ist. Rechts im Panel **Konfliktdetails** werden die Werte vor der Synchronisierung angezeigt.
   - **Leere Felder ausblenden** und **Gleiche ausblenden**. Beim Aktivieren/Deaktivieren dieser Felder werden die Felder ein- bzw. ausgeblendet, bei denen die Werte in Outlook und CRM identisch sind.
   - **Protokoll löschen**. Löscht alle Konflikte aus dem Panel **Liste protokollierter Konflikte**.
   - **Ausgewählte Objekte löschen**. Löscht den ausgewählten Konflikt aus dem Panel **Liste protokollierter Konflikte**.
   - **Details kopieren**. Kopiert den Outlook-Wert in die Zwischenablage, sodass dieser, falls erforderlich, erneut verwendet werden kann.
   - **Hilfe**. Zeigt die CRM Hilfeseite zu Synchronisierungskonflikten an.
3. Wechseln Sie zum markierten Feld, um die Konfliktdaten zu überprüfen. Klicken Sie auf die Schaltfläche **Schließen**, um das Fenster **Synchronisierungskonflikte** zu schließen.

Überprüfen übersprungener Positionen (klassische Outlook-Integration)

Sie können zusätzliche Informationen zu Terminen, Aufgaben oder Kontakten, die nicht synchronisiert werden konnten, im Protokoll **Übersprungene Positionen** überprüfen.

In folgenden Fällen werden Elemente übersprungen anstatt synchronisiert.

- Falscher Mustertyp für sich wiederholende Termine, insbesondere wenn in Outlook kein Enddatum festgelegt wurde
- Ein in Outlook erstellter Termin ohne Betreff und Text
- Eine in Outlook erstellte Aufgabe ohne Betreff und Text
- Ein Benutzer, der nur einem Vorkommen eines sich wiederholenden Termins hinzugefügt wurde
- Ein Kontakt in Outlook ohne Vor- und Nachnamen
- Keine Reaktion von Outlook nach Lesen oder Schreiben eines Termins, einer Aufgabe oder eines Kontakts in Outlook
- Wenn ein sich wiederholender Termin erstellt wird, der Besprechungsorganisator und die Teilnehmer eine Synchronisierung durchführen, der Organisator jedoch später einen Termin der Terminserie ändert und die Aktualisierung an die Teilnehmer sendet
- Wenn ein Teilnehmer eines sich wiederholenden Termins versucht, einen Termin zu synchronisieren, er jedoch nur zu einer oder einigen wenigen Wiederholungen der Terminserie eingeladen ist.

So zeigen Sie die übersprungenen Elemente an

1. Wählen Sie in Outlook **Extras | CRM | Übersprungene Positionen anzeigen** aus. Die Datei SKIPPEDITEMS.LOG wird geöffnet. Es folgt ein Beispiel des enthaltenen Textes:

```
***Problem gathering data for item***
Logged on:25/07/2008 10:32:43
Type: Sich wiederholender Termin
Betreff: app2
Datum und Uhrzeit: 25/07/2008 09:00:00
Aktion: Kompilieren von XML mit Element für Übertragung zum
CRM Server
Server-ID:0
Eindeutige Outlook-ID: 2254403268
Ursache: Ausnahme: Nicht kompatibles Wiederholungsmuster
(kein Enddatum)
Protokolliert auf:MJ1024
```

   Angezeigt werden die Uhrzeit des Problems (Logged On), der Bereich des Problems (Type), Betreff sowie Datum und Uhrzeit (für Termine und Aufgaben) und die Ursache. Ferner sind zusätzliche Informationen für den Systemadministrator und das Support-Team (Action, Server ID, Outlook Unique ID, Logged At) enthalten.

2. Korrigieren Sie den Fehler, sofern Sie dazu ohne weiteres in der Lage sind. Fügen Sie beispielsweise in Outlook einem sich wiederholenden Termin ein Enddatum hinzu. Wenn

Elemente, die eigentlich synchronisiert werden sollten, regelmäßig übersprungen werden, wenden Sie sich an den Systemadministrator.

3. Schließen Sie die Datei SKIPPEDITEMS.LOG, wenn Sie mit der Überprüfung fertig sind.

Das Protokoll finden Sie auch an folgendem Speicherort: **C:\Dokumente und Einstellungen\[bname]\Application Data\Sage\CRM\OutlookPlugin**.

Anhängen gemeinsamer Dokumente an Outlook-E-Mails (klassische Outlook-Integration)

Wenn Sie innerhalb von Outlook bei CRM angemeldet sind, können Sie Dokumente aus der CRM Registerkarte **Gemeinsame Dokumente** an E-Mails anhängen, die von Outlook aus gesendet werden.

So hängen Sie ein gemeinsames Dokument an eine Outlook-E-Mail an

1. Melden Sie sich innerhalb von Outlook bei CRM an.
2. Wählen Sie in Outlook **Neue E-Mail-Nachricht** aus. Das Fenster für neue E-Mail-Nachrichten wird angezeigt.
3. Klicken Sie auf die Schaltfläche **Gemeinsames Dokument anhängen**. In einem neuen Fenster wird die Liste der Dokumente angezeigt, die auf der Registerkarte **Gemeinsame Dokumente** zur Verfügung stehen.
4. Aktivieren Sie das Kontrollkästchen **Anhängen** für das Dokument, das an die E-Mail angehängt werden soll.
5. Klicken Sie auf die Schaltfläche **Anhängen**. Das ausgewählte Dokument wurde als Anlage zur Ihrer E-Mail hinzugefügt.

Ablegen von E-Mails aus Outlook in CRM (klassische Outlook-Integration)

Sie können E-Mails aus beliebigen Outlook-Ordnern mit Datensätzen in CRM ablegen.

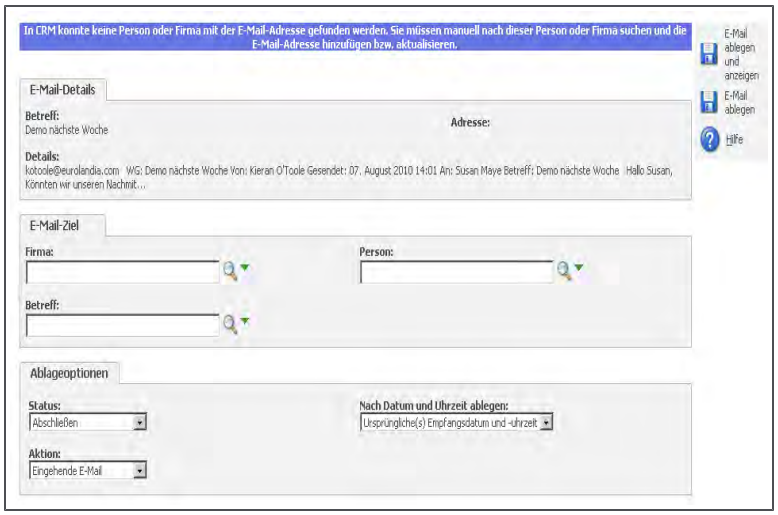
Beim Ablegen von E-Mails aus Outlook in CRM versucht das Plug-In, die E-Mail-Adresse in der Outlook-E-Mail einer E-Mail-Adresse in CRM zuzuordnen. Zudem haben Sie die Möglichkeit, eine Reihe von E-Mails in einem beliebigen Outlook-Ordner auszuwählen und mit nur einer Aktion in CRM abzulegen. Bei solchen Massenablagevorgängen sucht CRM nur eine Übereinstimmung für die erste E-Mail-Adresse in der ausgewählten Gruppe. Wird keine Übereinstimmung für die erste E-Mail-Adresse gefunden, müssen Sie die E-Mail-Gruppe manuell einem Datensatz in CRM zuordnen. Beim Ablegen von E-Mail-Gruppen empfiehlt es sich, nur E-Mails in die Gruppe von Outlook-E-Mails aufzunehmen, die dieselbe E-Mail-Adresse aufweisen.

Hinweis: Wenn Sie eine E-Mail aus Outlook in CRM ablegen und der Benutzer eine Firma oder Person auswählt, übernimmt die E-Mail das Gebiet der Firma bzw. der Person (in dieser Reihenfolge), wobei dies von den Einfügeberechtigungen des Benutzers für diese Gebiete abhängt.

So legen Sie eine E-Mail aus Ihrem Posteingang ab

1. Wählen Sie in Ihrem Posteingang die E-Mail aus, die Sie in CRM ablegen möchten.
2. Klicken Sie auf die Schaltfläche **E-Mail ablegen**, wenn diese aktiv wird. Der Bildschirm **E-Mail ablegen** wird angezeigt.

3. Verwenden Sie die Schaltflächen für die erweiterte Suchauswahl in diesem Bildschirm, um anzugeben, für welche Datensätze die E-Mail gespeichert werden soll.


In CRM konnte keine Person oder Firma mit der E-Mail-Adresse gefunden werden. Sie müssen manuell nach dieser Person oder Firma suchen und die E-Mail-Adresse hinzufügen bzw. aktualisieren.
E-Mail ablegen und anzeigen
E-Mail ablegen
Hilfe
E-Mail-Details
Betreff:
Demo nächste Woche
Adresse:
Details:
kotoole@eurolandia.com WG: Demo nächste Woche Von: Kieran O'Toole Gesendet: 07. August 2010 14:01 An: Susan Maye Betreff: Demo nächste Woche Hallo Susan, Könnten wir unseren Nachmit...
E-Mail-Ziel
Firma:
Person:
Betreff:
Ablageoptionen
Status:
Abschließen
Nach Datum und Uhrzeit ablegen:
Ursprüngliche(s) Empfangsdatum und -uhrzeit
Aktion:
Eingehende E-Mail

Bildschirm "E-Mail ablegen"

4. Überprüfen Sie die Einstellungen im Panel **Ablageoptionen** und ändern Sie diese bei Bedarf.
   - **Status**: Der aktuelle Status der E-Mail, also **Abgebrochen**, **Abgeschlossen**, **Zu bearbeiten** oder **In Bearbeitung**.
   - **Nach Datum und Uhrzeit ablegen**: Wählen Sie aus, ob die Datei mit dem ursprünglichen Zeitstempel (Datum und Uhrzeit) des E-Mail-Empfangs oder der aktuellen Uhrzeit und dem aktuellen Datum abgelegt werden soll.
   - **Aktion**: Der Aktionstyp, unter dem die E-Mail abgelegt werden soll, wie z. B. **Eingehende E-Mail**, **Ausgehende E-Mail** oder **Besprechung**.
5. Klicken Sie in CRM auf die Aktionsschaltfläche **E-Mail ablegen und anzeigen**. Die Seite **Eingehende E-Mail** wird angezeigt. Auf dieser Seite haben Sie Zugriff auf E-Mail-Aktionsschaltflächen in CRM, um in CRM direkt auf die E-Mail zu antworten. Dabei wird die Antwort automatisch als Kommunikationsdatensatz für den Kunden protokolliert.
6. Über die Schaltfläche **E-Mail ablegen** kehren Sie zur E-Mail-Liste in Outlook zurück.
7. Wenn Sie **E-Mail ablegen und anzeigen** für mehrere E-Mails auswählen, wird die Registerkarte **Kommunikation** der Person angezeigt, an die Sie die E-Mail gesendet haben.
8. Klicken Sie auf die Schaltfläche **Fortfahren**.

   Die Liste der E-Mails in Outlook wird angezeigt. Neben der abgelegten E-Mail wird ein Häkchen angezeigt, was bedeutet, dass sie erfolgreich in CRM abgelegt wurde.

   Sie können auch in Outlook mit der rechten Maustaste auf den Posteingang klicken, den Befehl **In neuem Fenster öffnen** auswählen und E-Mails per Drag & Drop direkt auf das Dokumentenablagesymbol in CRM ziehen (nur Internet Explorer). Bei dieser Methode wird die gesamte E-Mail als Anlage des Kommunikationsdatensatzes gespeichert. Weitere Informationen zum Ziehen und Ablegen mit Drag & Drop finden Sie unter Dokument hier ablegen (Seite 9-11).

So legen Sie eine E-Mail beim Senden aus Outlook ab

1. Melden Sie sich innerhalb von Outlook bei CRM an.
2. Wählen Sie in Outlook **Neue E-Mail-Nachricht** aus. Das Fenster für neue E-Mail-Nachrichten wird angezeigt.

3. Füllen Sie die Felder für die E-Mail-Adresse aus.
4. Klicken Sie auf die Schaltfläche **Senden und ablegen**. Der Bildschirm **E-Mail ablegen** wird angezeigt.
5. Verwenden Sie die Schaltflächen für die erweiterte Suchauswahl in diesem Bildschirm, um anzugeben, für welche Datensätze die E-Mail gespeichert werden soll.
6. Wählen Sie die gewünschten Einstellungen im Panel **Ablageoptionen** aus.
7. Klicken Sie auf die Schaltfläche **E-Mail ablegen**. Die E-Mail wird in der CRM Datenbank mit dem angegebenen Datensatz abgelegt.

Erneutes Installieren des Outlook-Plug-Ins für die klassische Outlook-Integration

Eventuell weist Sie Ihr Systemadministrator an, das Outlook-Plug-In erneut zu installieren. Dies kann beispielsweise erforderlich werden, wenn CRM mit einem neuen Plug-In aktualisiert wird.

So installieren Sie das Outlook-Plug-In für die klassische Outlook-Integration erneut:

1. Wählen Sie die Registerkarte **Einstellungen** aus.
2. Klicken Sie auf die Schaltfläche **CRM Outlook-Integration neu installieren**.

   Daraufhin wird ein Dialogfeld mit dem Hinweis angezeigt, dass das neue Plug-In beim nächsten Start von Microsoft Outlook geladen wird.

Sie können die Plug-In-Version im Internet Explorer prüfen. Wählen Sie **Extras | Internetoptionen | Einstellungen | Objekte anzeigen** aus, klicken Sie mit der rechten Maustaste auf die Datei des CRM Outlook-Plug-Ins, und wählen Sie **Eigenschaften | Version** aus.

Deinstallieren des Outlook-Plug-Ins für die klassische Outlook-Integration

Eventuell weist Sie Ihr Systemadministrator an, das Outlook-Plug-In für die klassische Outlook-Integration zu deinstallieren.

So deinstallieren Sie das Outlook-Plug-in:

- Wählen Sie in Outlook **Extras** | **Sage CRM** | **Deinstallieren** aus.
- Es wird ein Dialogfeld angezeigt, das Sie über die erfolgreiche Deinstallation informiert. Klicken Sie auf **OK**. Outlook wird dann geschlossen.

Hinweis: Das Plug-In kann nicht deinstalliert werden, wenn die **Benutzerkontensteuerung** unter Windows Vista oder Windows 7 aktiviert ist. Um das Plug-In zu deinstallieren, muss ein Benutzer mit Administratorrechten die Funktion **Benutzerkontensteuerung** vorübergehend deaktivieren. Nach der Deinstallation kann der Administrator **Benutzerkontensteuerung** reaktivieren.

Kapitel 8: Outlook-Plug-In "Lite"

In diesem Kapitel wird Folgendes erläutert:

- **Installieren des Outlook-Plug-Ins 'Lite'**
- **Verwenden des Outlook-Plug-Ins 'Lite'**
- **Hinzufügen eines Kontakts aus Outlook zu CRM**
- **Ablegen von E-Mails aus Outlook in CRM**

Intallieren des Lite Outlook-Plug-Ins

Das Outlook-Plug-Ins 'Lite' wurde für Sage CRM (Cloud) konzipiert. Es kann manuell über **Mein CRM** | **Einstellungen** installiert werden.

Nach der Installation haben Sie folgende Optionen:

- Ablegen von Outlook-E-Mails in Sage CRM
- Hinzufügen neuer Kontakte aus dem Outlook-Client zu Sage CRM
- Anhängen gemeinsamer Sage CRM Dokumente an Outlook-E-Mails

Hinweis: Das Outlook-Plug-In 'Lite' führt keine Synchronisierungen zwischen Outlook und Sage CRM durch.

Für die Installation des Outlook-Plug-Ins 'Lite' müssen Sie:

- über Administratorrechte auf Ihrem eigenen Computer verfügen.
- Outlook 2007 oder 2010 ausführen.

So installieren Sie das Plug-in:

1. Wählen Sie unter **Mein CRM** | **Einstellungen** den Befehl **CRM Outlook-Plug-in installieren** aus. Eine Sicherheitsabfrage wird angezeigt.
2. Klicken Sie auf **Installieren**, um fortzufahren. Die Installation prüft, ob **.NET Framework 4.0** vorhanden ist. Ist .NET Framework 4.0 nicht auf Ihrem Rechner installiert, führen Sie zunächst die Installationsschritte dafür aus.
3. Klicken Sie nach Abschluss der .NET-Installation auf **Fortfahren**. Dialogfelder zu Dateidownloads und Sicherheitswarnungen werden angezeigt.
4. Klicken Sie auf **Ausführen**. Der CRM Client-InstallShield-Assistent wird angezeigt.
5. Stellen Sie sicher, dass **Internet Explorer** und **Outlook** geschlossen sind, bevor Sie fortfahren.
6. Wählen Sie **Installieren** aus, und führen Sie die auf dem Bildschirm angezeigten Schritte aus.
7. Klicken Sie nach Beendigung der Installation auf **Fertig stellen**.
8. Öffnen Sie **Outlook**. Es steht jetzt eine Reihe neuer Optionen zur Verfügung. Weitere Informationen dazu finden Sie unter **Verwenden des CRM Outlook-Plug-Ins**.

Deinstallieren des Outlook-Plug-Ins 'Lite'

So deinstallieren Sie das Outlook-Plug-In 'Lite' manuell

1. Stellen Sie sicher, dass **Internet Explorer** und **Outlook** geschlossen sind.
2. Wählen Sie unter **Systemsteuerung** | **Software** den Eintrag **Sage CRM Clientanwendungen** aus, und führen Sie die auf dem Bildschirm angezeigten Schritte durch.
3. Wenn Sie das Plug-In erneut manuell installieren möchten, wählen Sie **Mein CRM** | **Einstellungen** | **CRM Outlook-Integration neu installieren** aus.

Arbeiten mit dem Lite Outlook-Plug-In

Wenn Sie sich nach der Installation des Outlook-Plug-Ins 'Lite' bei Outlook anmelden, steht eine Reihe neuer Optionen zur Verfügung. Die folgende Beschreibung umfasst Optionen, die in **Outlook 2007** angezeigt werden. Wenn Sie mit **Outlook 2010** arbeiten, sind dieselben Optionen verfügbar, sie befinden sich jedoch im Menüband unter **E-Mail**| **Privat** in der Gruppe **Sage CRM**.

Option	Position / Beschreibung
E-Mail ablegen	Symbolleistenschaltfläche und Menü "Sage CRM". Ermöglicht Ihnen, E-Mails in CRM abzulegen. Damit diese Option aktiv ist, muss eine E-Mail markiert sein.
Kontakt hinzufügen	Symbolleistenschaltfläche und Menü "Sage CRM". Hiermit können Sie einen Kontakt zu CRM hinzufügen. Damit diese Option aktiv ist, muss ein Kontakt markiert sein.
Senden und ablegen	Menü "Sage CRM" innerhalb einer neuen E-Mail. Startet die Seite E-Mail ablegen, sobald die E-Mail in den Ordner **Gesendete Objekte** verschoben wird. **Hinweis**: **Bei bestehender Verbindung sofort senden** (Extras | Optionen | Mail-Setup) muss aktiviert sein, damit diese Option verwendet werden kann.
Gemeinsames Dokument anhängen	Menü "Sage CRM" innerhalb einer neuen E-Mail. Ermöglicht Ihnen, Dokumente aus **Mein CRM** | **Gemeinsame Dokumente** anzuhängen.
Hilfe	Menü "Sage CRM". Startet die Sage CRM Hilfe für das CRM Outlook Plug-In.
Info zum Sage CRM Plug-In	Versionsinformationen zum Plug-In.

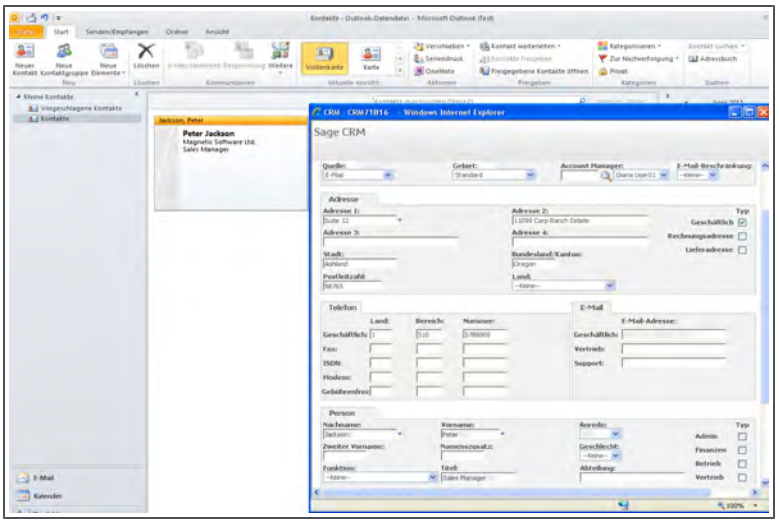
Wenn Sie nach dem Öffnen von Outlook zum ersten Mal versuchen, auf diese Optionen zuzugreifen, werden Sie aufgefordert, sich an CRM anzumelden.

Hinzufügen von Kontakten (Lite Outlook-Plug-In)

So fügen Sie einen Kontakt aus Outlook zu CRM hinzu:

1. Markieren Sie den Kontakt in Outlook, und klicken Sie auf die Schaltfläche **Kontakt hinzufügen**. Die Dublettenbereinigung wird auf der Grundlage der Übereinstimmungsregeln durchgeführt, die der Systemadministrator in CRM festgelegt hat. Als Übereinstimmungsregel kann beispielsweise

"enthält" für Firmenname und Nachname einer Person festgelegt sein. Weitere Informationen finden Sie unter Verhindern von duplizierten Einträgen (Seite 4-19).



Kontakt hinzufügen

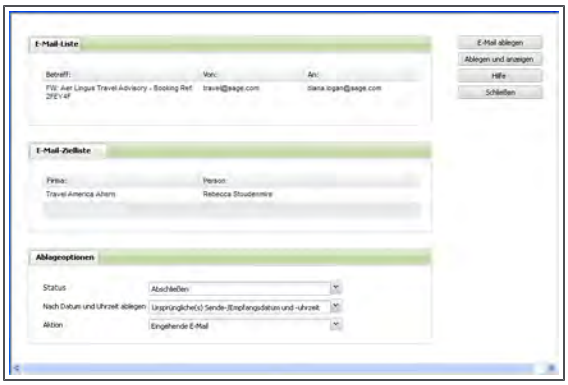
2. Prüfen und vervollständigen Sie die Kontaktdetails in CRM, und wählen Sie dann **Speichern** aus.
3. Der Kontakt wird zu CRM Datenbank hinzugefügt und in der Liste **Mein CRM** | **Kontakte** angezeigt. Für den hinzugefügten Kontakt wird die Schaltfläche **Kontakt hinzufügen** deaktiviert.

Wird anhand der CRM Übereinstimmungsregeln festgestellt, dass sich der Kontakt bereits in der CRM Datenbank befindet, wird er nur zur Liste **Mein CRM** | **Kontakte** hinzugefügt.

Ablegen von E-Mail (Lite Outlook-Plug-In)

So legen Sie E-Mails aus Outlook in CRM ab:

1. Markieren Sie die abzulegenden E-Mails, und wählen Sie in der Symbolleiste **E-Mail ablegen** aus. CRM sucht nach Übereinstimmungen in den **Von**-Adressen **eingehender** E-Mails und in den **An**-Adressen **abgehender**-E-Mails. Die Ergebnisse werden in der Liste "E-Mail-Ziel" angezeigt.



E-Mail ablegen

2. Verwenden Sie die Schaltflächen **Hinzufügen** und **Entfernen**, um Zielfirmen bzw. -personen für die Ablage zu suchen bzw. zu entfernen. Wenn Sie mehrere Personen auswählen, werden die E-Mails für jedes angegebene Ziel abgelegt.

3. Legen Sie durch Einstellen der **Ablageoptionen** fest, unter welchen Kommunikationsarten die E-Mails abgelegt werden.
4. Wählen Sie entweder **E-Mail ablegen** aus, um die Ablage in CRM durchzuführen und zu Outlook zurückzukehren, oder **Ablegen und anzeigen**, um die Kommunikation zuerst in CRM anzuzeigen. Anlagen werden mit dem Kommunikationsdatensatz gespeichert.

Abgelegte E-Mails werden mit dem Vermerk **In Sage CRM abgelegt** gekennzeichnet.

Kapitel 9: Verwalten von Dokumenten

In diesem Kapitel wird Folgendes erläutert:

- Herunterladen des CRM Plug-Ins
- Erstellen eines Serienbriefs
- Erstellen eines Serienbriefs für mehrere Kontakte
- Importieren einer Bilddatei
- Erstellen einer neuen Serienbriefvorlage
- Erstellen einer Angebots- oder Auftragsvorlage
- Erstellen einer neuen Serienbriefvorlage in Microsoft Word
- Importieren einer lokalen Word-Dokumentvorlage
- Verfolgen von Dokumenten auf der Registerkarte "Dokumente"
- Abrufen eines Serienbriefs auf der Registerkarte "Dokumente"
- Hinzufügen eines Dokuments zur Registerkarte "Dokumente"
- Ablegen von Dokumenten
- Verwenden des Bereichs "Dateien hier ablegen..."
- Verknüpfen einer E-Mail-Korrespondenz mit einem Kunden
- Ablegen eines Dokuments auf der Registerkarte "Dokumente"
- Gemeinsame Dokumente
- Zugreifen auf Dokumente in "Gemeinsame Dokumente"
- Filtern von "Gemeinsame Dokumente"
- Hinzufügen von Dokumenten zur Registerkarte "Gemeinsame Dokumente"
- Bearbeiten von Dokumenten zur Registerkarte "Gemeinsame Dokumente"

Herunterladen des CRM Plug-Ins

Das Plug-In ermöglicht die Verwendung der Funktion **Dokument hier ablegen**. Zudem erhalten Sie damit Zugriff auf die Schaltfläche **Anlage bearbeiten** im Panel **Dokumentdetails** und im letzten Schritt der Serienbrieffunktion. **Hinweis**: Diese Funktionen sind nur bei der Verwendung von CRM in Internet Explorer verfügbar. Der Systemadministrator kann im Administrationsbereich von CRM den Zugriff auf das Plug-In für die Dokumentablage und die Anlagebearbeitung für alle Benutzer aktivieren bzw. deaktivieren.

Wenn Sie zum ersten Mal eine Funktion aufrufen, für die das Plug-In erforderlich ist (beispielsweise das Symbol **Dokument hier ablegen** im Kalender), werden Sie zum Herunterladen des Plug-Ins aufgefordert.

Führen Sie die auf dem Bildschirm angezeigten Anweisungen aus. Dies ist nur einmal erforderlich. Nach einem Upgrade oder Computerwechsel werden Sie erneut zum Herunterladen des Plug-Ins aufgefordert.

Serienbriefvorlagen

Bespiele von Serienbriefvorlagen enthält die Liste **Gemeinsame Vorlagen**. Gemeinsame Vorlagen sind auf dem CRM Server gespeichert und stehen allen Benutzern zur Verfügung. Sie können neue Serienbriefvorlagen erstellen, die ausschließlich Ihnen zur Verfügung stehen. Informationsmanager und Systemadministrator können Vorlagen erstellen und importieren, die für alle Benutzer verfügbar sind. Informationen zum Erstellen neuer Serienbriefvorlagen finden Sie unter Erstellen einer neuen Vorlage und Hinzufügen von Serienbrieffeldern (Seite 9-5). Sie können Serienbriefe auch mit lokal gespeicherten Word-Dokumentvorlagen erstellen. Einzelheiten dazu finden Sie unter Importieren eines lokalen Word-Dokuments (Seite 9-8).

Erstellen eines Serienbriefs

So führen Sie eine vorhandene Vorlage mit Firmen- und Personendaten zusammen

1. **Suchen** Sie den potenziellen Kunden, an den Sie den Brief senden möchten.
2. Klicken Sie auf den **Hyperlink** der Person, damit ihr Name im Kontextbereich auf dem Bildschirm angezeigt wird.
3. Klicken Sie auf der Registerkarte **Dokumente** auf die Schaltfläche **Serienbrieffunktion starten**. Eine Liste der gemeinsamen Vorlagen wird angezeigt.
4. Klicken Sie auf den Hyperlink der Datei, die Sie zusammenführen möchten.
5. Auf der Seite **Dokument bearbeiten und zusammenführen** haben Sie folgende Möglichkeiten:
   - Sie können das Dokument für diesen Serienbrief ändern, wenn Sie mit einer HTML-Vorlage arbeiten. Sie können benutzerdefinierten Text hinzufügen, weitere Sage CRM Serien Serienbrieffelder hinzufügen und eigene Formatierungen anwenden.
   - **Serienbriefvorschau**: Öffnet ein neues Browserfenster. **Hinweis**: Für die Anzeige müssen Sie ggf. aktive Popupblocker deaktivieren.
   - **Vorlage speichern**: Aktualisiert die Vorlage mit den durchgeführten Änderungen. Sie können geänderte Vorlagen nur speichern, wenn Sie der Vorlageneigentümer sind. Gemeinsame Vorlagen können nur von Systemadministratoren oder Informationsmanagern geändert werden.
6. Klicken Sie auf **Zusammenführen und fortfahren**.
7. Die Seite **Zusammenführungsprozess abschließen** ermöglicht Folgendes:
   - Aktivieren bzw. Deaktivieren des Kontrollkästchens **Kommunikation erstellen**: Wenn Sie das Kontrollkästchen aktiviert lassen, wird ein vollständiger Kommunikationsdatensatz mit einem Link zum Serienbrief erstellt. Außerdem wird der Serienbrief auf der Registerkarte **Dokumente** zur Verfügung gestellt.
   - **Serienbriefdokument anzeigen**. Dies öffnet ein neues Browserfenster. Für die Anzeige müssen Sie ggf. aktive Popupblocker deaktivieren.
   - **Serienbriefdokument bearbeiten**. Dient zum Öffnen eines neuen Browserfensters, in dem Sie das Serienbriefdokument bearbeiten können. Diese Option ist nur in Internet Explorer und bei Verwenden des ActiveX-Plug-Ins verfügbar. Nehmen Sie die gewünschten Dokumentänderungen vor. Speichern und schließen Sie es anschließend. Klicken Sie dann auf der Seite **Zusammenführungsprozess abschließen** auf **Speichern**. **Hinweis**: Die Möglichkeit zum Verwenden des ActiveX-Plug-Ins legt der Systemadministrator unter **Administration | E-Mail und Dokumente | Konfiguration von Dokumenten und Berichten** fest.

8. Wählen Sie **Fortfahren** aus. Wenn das Kontrollkästchen **Kommunikation erstellen** aktiviert gelassen wurde, wird die Seite **Serienbrief als Kommunikation speichern** angezeigt.
9. Fügen Sie einen **Betreff** für die Kommunikation hinzu, und aktualisieren Sie andere erforderliche Felder.
10. Klicken Sie auf die Schaltfläche **Speichern**.

Es wird ein Kommunikationsdatensatz angelegt, in dem das Absenden des Briefes aufgezeichnet ist. Der Datensatz ist Bestandteil der Interaktionshistorie des Kunden. Der Serienbrief kann als Anlage des Kommunikationsdatensatzes angezeigt werden. Sie können ihn außerdem über die Registerkarte **Dokumente** anzeigen.

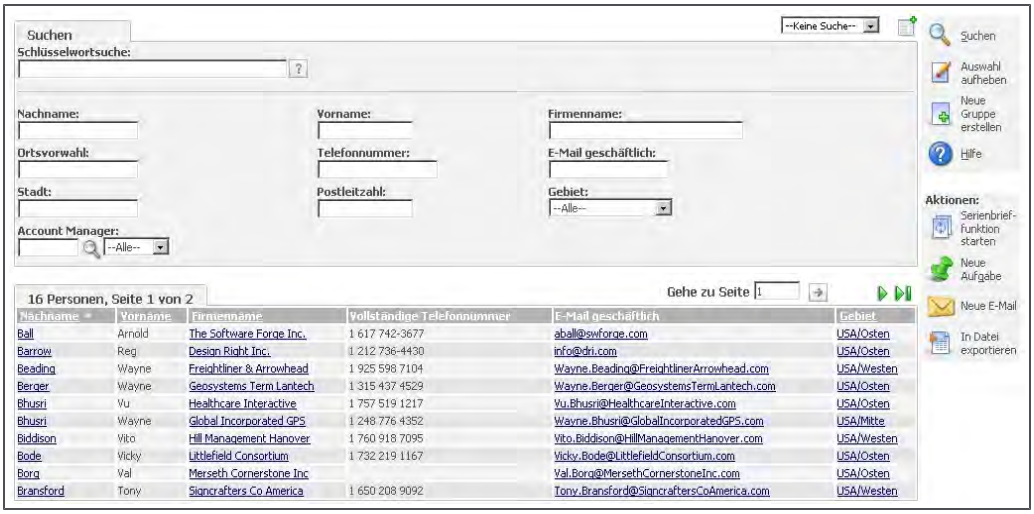
Kommunikationsdatensatz

Erstellen eines Serienbriefs für mehrere Kontakte

Sie können einen Serienbrief für alle in einer Suchliste, gespeicherten Suche oder Gruppe enthaltenen Kontakte erstellen.

So erstellen Sie einen Serienbrief an mehrere Kontakte

1. Klicken Sie auf die Menüschaltfläche **Suchen** und wählen Sie aus der Liste im Kontextbereich der Seite den Eintrag **Person** aus.
2. Geben Sie die Suchkriterien ein, und klicken Sie rechts auf der Seite auf die Aktionsschaltfläche **Suchen**.



Seite mit Suchergebnissen

3. Klicken Sie auf die Aktionsschaltfläche **Serienbrieffunktion starten**.
4. Klicken Sie auf den Hyperlink der Datei, die Sie zusammenführen möchten.
5. Auf der Seite **Dokument bearbeiten und zusammenführen** haben Sie folgende Möglichkeiten:
   - Sie können das Dokument für diesen Serienbrief ändern, wenn Sie mit einer HTML-Vorlage arbeiten. Sie können benutzerdefinierten Text hinzufügen, weitere Sage CRM Serien Serienbrieffelder hinzufügen und eigene Formatierungen anwenden.

- **Serienbriefvorschau**: Öffnet ein neues Browserfenster. Wenn Sie einen Serienbrief aus mehreren Datensätze in der Vorschau anzeigen, ist nur der erste Datensatz zu sehen.**Hinweis**: Für die Anzeige müssen Sie ggf. aktive Popupblocker deaktivieren.
- **Vorlage speichern**: Aktualisiert die Vorlage mit den durchgeführten Änderungen. Sie können geänderte Vorlagen nur speichern, wenn Sie der Vorlageneigentümer sind. Gemeinsame Vorlagen können nur von Systemadministratoren oder Informationsmanagern geändert werden.

6. Klicken Sie auf **Zusammenführen und fortfahren**.
7. Die Seite **Zusammenführungsprozess abschließen** ermöglicht Folgendes:
   - Aktivieren bzw. Deaktivieren des Kontrollkästchens **Kommunikation erstellen**: Wenn Sie das Kontrollkästchen aktiviert lassen, wird ein vollständiger Kommunikationsdatensatz für alle Kontakte in der Liste mit einem Link zum Serienbrief erstellt.
   - Zum Anzeigen des Serienbriefs klicken Sie auf das **Büroklammersymbol**. Dies öffnet ein neues Browserfenster. Für die Anzeige müssen Sie ggf. aktive Popupblocker deaktivieren.
   - **Serienbriefdokument anzeigen**. Dies öffnet ein neues Browserfenster. Für die Anzeige müssen Sie ggf. aktive Popupblocker deaktivieren.
   - **Serienbriefdokument bearbeiten**. Dient zum Öffnen eines neuen Browserfensters, in dem Sie das Serienbriefdokument bearbeiten können. Diese Option ist nur in Internet Explorer und bei Verwenden des ActiveX-Plug-Ins verfügbar. Nehmen Sie die gewünschten Dokumentänderungen vor. Speichern und schließen Sie es anschließend. Klicken Sie dann auf der Seite **Zusammenführungsprozess abschließen** auf **Speichern**. **Hinweis**: Die Möglichkeit zum Verwenden des ActiveX-Plug-Ins legt der Systemadministrator unter **Administration | E-Mail und Dokumente | Konfiguration von Dokumenten und Berichten** fest.
8. Wählen Sie **Fortfahren** aus. Wenn das Kontrollkästchen **Kommunikation erstellen** aktiviert gelassen wurde, wird die Seite **Serienbrief als Kommunikation speichern** angezeigt.
9. Fügen Sie einen **Betreff** für die Kommunikation hinzu, und aktualisieren Sie andere erforderliche Felder.
10. Klicken Sie auf die Schaltfläche **Speichern**.

Für jeden Kontakt in der Liste wird ein Kommunikationsdatensatz erstellt. Eine Verknüpfung mit dem Serienbrief wird im Kommunikationsdatensatz gespeichert.

Importieren einer Bilddatei

Wenn Sie beim Erstellen von HTML-Serienbriefvorlagen Bilder verwenden möchten, müssen Sie diese Bilder erst auf den Server hochladen.

Sie können hochgeladene Bilder in eine HTML-Vorlage einfügen, indem Sie den Bildnamen innerhalb eines HTML IMG-Tags angeben, z. B. <img src="logo.png">.

So laden Sie ein Bild hoch, wenn Sie die Serienbrieferstellung im Kontext eines Firmendatensatzes durchführen

1. Klicken Sie auf die Menüschaltfläche **Suchen**, und wählen Sie aus der Dropdown-Liste **Suchen** den Eintrag **Firma** aus.
2. Geben Sie Ihre Suchkriterien ein, und klicken Sie auf die Aktionsschaltfläche **Suchen**.
3. Klicken Sie auf den Hyperlink der Firma, an die Sie den Serienbrief senden möchten.

4. Klicken Sie mit der rechten Maustaste auf die Menüschaltfläche **Neu** und wählen Sie die Option **Serienbrief** aus oder klicken Sie auf der Registerkarte **Dokumente** auf die Schaltfläche **Serienbrieffunktion starten**. Die Seite **Neue Vorlage auswählen oder erstellen** wird angezeigt.
5. Klicken Sie auf die Schaltfläche **Lokale Vorlage/Bild hinzufügen**.
6. Im Internet Explorer verwenden Sie die Schaltfläche **Durchsuchen** für die Navigation zu der Datei.
7. In anderen Browsern wählen Sie die hinzuzufügenden Bilddatei(en) an ihrem aktuellen Speicherort aus. Das Panel **Details** wird angezeigt, und die Liste **Datei(en)** zeigt die Bilddatei(en), die Sie zu importieren versuchen. Grüne Häkchen bzw. rote Kreuze geben an, ob die zugehörige Datei importiert wurde oder nicht. Für einen erfolgreichen Import müssen die Dateien der Dateigröße, dem Dateityp und der festgelegten Dateianzahl im System entsprechen. Dies schließt in der Regel potenziell schädliche Dateien wie EXE- oder BAT-Dateien aus und lässt bis zu 10 Dateien mit maximal je 20 MB zu.**Hinweis**: Bei der Verwendung von Safari können Sie Dateien nur einzeln hinzufügen.
8. Geben Sie die Details der Bilddatei ein.
9. Klicken Sie auf die Schaltfläche **Speichern**. Alle gültigen Bilddateien (in allen Browsern außer IE mit einem grünen Häkchen versehen) werden gespeichert. Wenn Sie das Bild gespeichert haben, können Sie es beim Erstellen neuer Serienbriefvorlagen in Sage CRM verwenden.

Erstellen einer neuen Vorlage und Hinzufügen von Serienbrieffeldern

Alle Benutzer können neue Vorlagen zur eigenen Verwendung hinzufügen.

So erstellen Sie eine neue Vorlage

1. Stellen Sie sicher, dass Sie sich in dem **Kontext** befinden, mit dem die Vorlage verknüpft werden soll. Öffnen Sie beispielsweise einen Ticketdatensatz, wenn Sie eine Vorlage erstellen möchten, die Serienbrieffelder für Tickets verwendet.
2. Klicken Sie auf der Registerkarte **Dokumente** auf die Schaltfläche **Serienbrieffunktion starten**.
3. Klicken Sie auf die Schaltfläche **Vorlage erstellen**. Daraufhin wird die Seite **Dokument erstellen und zusammenführen** angezeigt.
4. Geben Sie einen Namen in das Feld **Datei** ein, und ggf. eine Beschreibung in das Feld **Beschreibung**.
5. Erstellen Sie den Haupttext der Vorlage. Sie können Inhalt aus Microsoft Word- oder HTML-Quellcode in den Rich-Text-Editor einfügen.
6. Fügen Sie erforderliche Bilder in die Vorlage ein, indem Sie Bildnamen in ein HTML IMG-Tag einfügen, z. B <img src="logo.png">. Alle Bilder, die Sie verwenden möchten, müssen zuerst auf den Server hochgeladen werden. Weitere Informationen dazu finden Sie unter Importieren einer Bilddatei (Seite 9-4).
7. Fügen Sie CRM Serienbrieffelder aus der Dropdown-Liste **Sage CRM Feld einfügen** ein.

   Wenn Sie ein Seriendruckfeld benötigen, das nicht verfügbar ist, stellen Sie sicher, das Sie den Seriendruck im korrekten Kontext gestartet haben. Wenn Sie den Kontext des Serienbriefs überprüft haben und noch immer nicht alle gewünschten Serienbrieffelder verfügbar sind, können Sie den Systemadministrator bitten, die Serienbriefansicht für die Hauptentität des Serienbriefs anzupassen.

8. Klicken Sie auf die Schaltfläche **Vorlage speichern**. Die Vorlage wird im HTML-Format gespeichert und steht in der Liste **Gemeinsame Vorlagen** zur Verfügung. Wenn Sie auf die Schaltfläche

Vorlage speichern klicken, wird eine Schaltfläche **Löschen** angezeigt. Sie können nur Vorlagen löschen, die Sie mit dem Rich-Text-Editor erstellt haben.

Sie können jetzt entweder mit einer Serienbrieferstellung fortfahren, indem Sie auf **Zusammenführen und fortfahren** klicken, oder auf **Abbrechen** klicken und erst später einen Serienbrief mit der neuen Vorlage erstellen. Wenn Sie die Vorlage für andere Benutzer zur Verfügung stellen möchten, speichern Sie sie lokal, senden sie per E-Mail an den Systemadministrator und bitten ihn, die Vorlage in die Liste **Gemeinsame Vorlagen** zu laden.

Erstellen einer Angebots- oder Auftragsvorlage

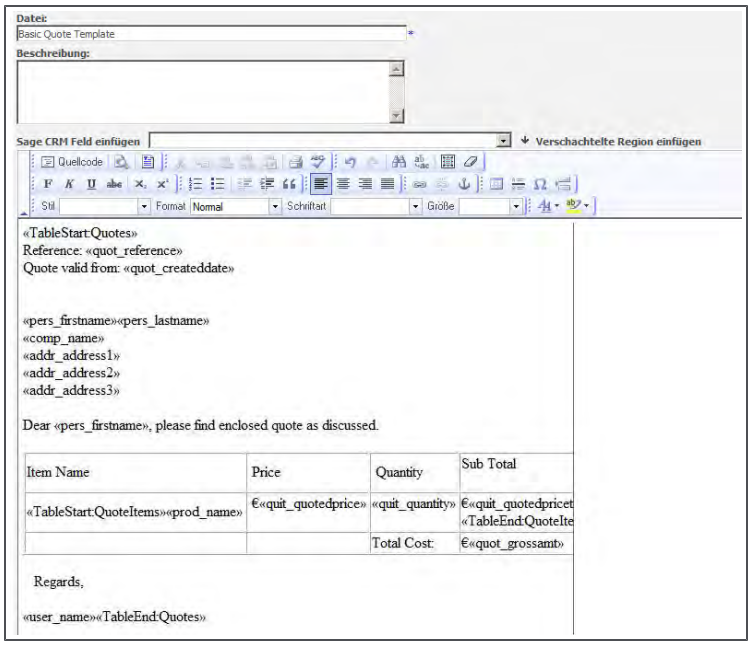
Mit der Standardinstallation erhalten Sie Beispielvorlagen für Angebote und Aufträge. Sie können jedoch auch eigene Vorlagen erstellen.

So erstellen Sie eine neue Angebotsvorlage

1. Stellen Sie sicher, dass Sie sich im **Angebotskontext** befinden.
2. Klicken Sie auf der Registerkarte **Dokumente** auf die Schaltfläche **Serienbrieffunktion starten**.
3. Klicken Sie auf die Schaltfläche **Vorlage erstellen**. Daraufhin wird die Seite **Dokument erstellen und zusammenführen** angezeigt.
4. Geben Sie einen Namen für die Vorlage in das Feld **Datei** ein, und ggf. eine Beschreibung in das gleichnamige Feld.
5. Erstellen Sie den Haupttext der Vorlage. Sie können Sage CRM Serienbrieffelder einfügen, indem Sie diese aus der Dropdown-Liste **Sage CRM Feld einfügen** auswählen.

   Wenn Sie eine Tabelle mit Serienbrieffelder einbeziehen möchten, klicken Sie auf den Hyperlink "Verschachtelte Region einfügen". Dadurch werden die Start- und Abschluss-Tags sowohl für die Haupttabelle (Angebote) als auch die untergeordnete Tabelle (Angebotspositionen) eingefügt.

   Sie müssen die Tags "TableStart" und "TableEnd" im gleichen Vorlagenabschnitt bzw. in der gleichen Tabellenzeile oder -zelle angeben. Wenn Sie beispielsweise eine Zeile mit Angebotspositionsdaten anzeigen möchten, müssen die erste Spalte in dieser Zeile ein Tag "TableStart:QuoteItems" und die letzte Zeile ein Tag "TableEnd:QuoteItems" enthalten.



Serienbriefvorlage für ein einfaches Angebot

6. Sie können das Serienbriefdokument in einer Vorschau anzeigen, indem Sie auf die Schaltfläche **Serienbriefvorschau** klicken.

   Hinweis: Wenn Sie mehrere Datensätze zusammenführen, zeigt die Vorschau nur den ersten Datensatz in der Gruppe.

7. Wenn die Vorlage Ihren Vorstellungen entspricht, klicken Sie auf die Schaltfläche **Speichern**. Die Vorlage wird im HTML-Format gespeichert.

   Hinweis: Alle Benutzer können Vorlagen erstellen, speichern und zur Serienbrieferstellung verwenden. Sie können jedoch keine Änderungen an gemeinsamen Vorlagen vornehmen. Dazu sind nur Systemadministratoren oder Informationsmanager berechtigt.

Erstellen einer neuen Vorlage in Microsoft Word

Sie können in Word Serienbriefvorlagen erstellen und diese dann in Sage CRM importieren.

Damit die Vorlage ordnungsgemäß funktioniert, müssen alle in die Vorlage eingefügten Serienbrieffelder dem genauen Feldnamen in Sage CRM entsprechen. Sie können die Feldnamen bei Ihrem Systemadministrator in Erfahrung bringen.

Beim Erstellen neuer Vorlagen in Microsoft Word sollten Sie nur Serienbrieffelder aus einer primären Entität eingeben. Wenn Sie beispielsweise eine Vorlage für die **Ticketdatensätze** erstellen, können Sie Serienbrieffelder für **Ticket**, Person, Firma, Adresse und Benutzer, nicht jedoch für Angebote eingeben.

Beim Importieren der Vorlage müssen Sie sie mit der Entität (z. B. Ticket) verknüpfen, für die Sie Serienbrieffelder eingefügt haben.

So erstellen Sie eine neue Word-Vorlage

1. Geben Sie im Hauptdokument den Inhalt ein, der auf jedem Exemplar des Dokuments erscheinen soll.

2. Wenn Sie ein Bild, also z. B. ein Logo, hinzufügen möchten, klicken Sie auf der Registerkarte **Einfügen** in der Gruppe **Illustrationen** auf **Bild**. **Hinweis**: Sie sollten eine Tabelle zum Formatieren Ihres Dokuments verwenden, um sicherzustellen, dass Logo und Text korrekt formatiert bleiben.
3. Fügen Sie die Sage CRM Serienbrieffelder ein, die Sie in die Vorlage einbeziehen möchten. Zum Einfügen eines Serienbrieffelds klicken Sie auf der Registerkarte **Einfügen** im Bereich **Text** auf **Schnellbausteine** und wählen dann die Option **Feld** aus. Daraufhin wird das Dialogfeld **Feld** angezeigt.
4. Wählen Sie im Panel **Feld auswählen** die Option **Serienbrieffeld** aus der Dropdown-Liste **Feldnamen** aus.
5. Geben Sie im Panel **Feldeigenschaften** den Namen des Sage CRM Serienbrieffelds in das Feld im Panel **Feldname** ein.
6. Wenn Sie die Erstellung Ihrer Vorlage abgeschlossen haben, wählen Sie **Datei** | **Speichern unter** aus, geben einen Namen für die Vorlage ein und speichern Sie. Sie können die neue Vorlage in folgenden Formaten speichern: .DOC, .DOCX, .HTM und .HTML.

Sie können die Vorlage jetzt importieren und für die Serienbrieferstellung verwenden. Wenn Sie die Vorlage für andere Benutzer zur Verfügung stellen möchten, senden Sie sie per E-Mail an den Systemadministrator und bitten ihn, die Vorlage in die Liste **Gemeinsame Vorlagen** zu laden.

Importieren eines lokalen Word-Dokuments

So importieren Sie eine lokale Word-Dokumentvorlage für den Einsatz bei der Serienbrieferstellung

1. Wechseln Sie im Kontext einer Entität zur Registerkarte **Dokumente**.
2. Klicken Sie auf die Schaltfläche **Serienbrieffunktion starten**. Die Seite **Neue Vorlage auswählen oder erstellen** wird angezeigt.
3. Klicken Sie auf die Schaltfläche **Lokale Vorlage/Bild hinzufügen**.
4. Im Internet Explorer verwenden Sie die Schaltfläche **Durchsuchen** für die Navigation zu der Datei.
5. In anderen Browsern wählen Sie die hinzuzufügende Datei an ihrem aktuellen Speicherort aus. Das Panel **Details** wird angezeigt, und die Liste **Datei(en)** zeigt das Dokument, das Sie zu importieren versuchen. Grüne Häkchen bzw. rote Kreuze geben an, ob die zugehörige Datei importiert wurde oder nicht. Für einen erfolgreichen Import muss die Datei der Dateigröße, dem Dateityp und der festgelegten Dateianzahl im System entsprechen. Dies schließt in der Regel potenziell schädliche Dateien wie EXE- oder BAT-Dateien aus und lässt bis zu 10 Dateien mit maximal je 20 MB zu.
6. Geben Sie die Detailinformationen ein, und fügen Sie eine kurze Dokumentbeschreibung hinzu.
7. Wählen Sie aus der Dropdown-Liste **Entität** den Kontext aus, mit dem die Vorlage verknüpft werden soll. Wählen Sie beispielsweise den Personendatensatz aus, falls Sie weitere Serienbrieffelder für Personen zur Vorlage hinzufügen möchten.
8. Klicken Sie auf die Schaltfläche **Speichern**. Das Word-Dokument wird als neue Vorlage gespeichert, die Sie für die Serienbrieferstellung verwenden können.

Nachverfolgen von Dokumenten auf der Registerkarte "Dokumente"

Die Verwaltung von Dokumenten ist ein wesentlicher Bestandteil bei der Kontaktpflege von Kunden, Lieferanten, Partnern und potenziellen Kunden.

Auf der Registerkarte **Dokumente** können Sie folgende Aufgaben durchführen:

- Verknüpfen von über das System generierten Serienbriefkopien, beispielsweise Briefen und E-Mails, mit einem Kunden
- Abrufen dieser Dokumente zu einem späteren Zeitpunkt im Firmen- oder Personenkontext zur Anzeige und Bearbeitung
- Verknüpfen von nicht im System erstellten Dokumentkopien mit einer Firma, einer Person, einer Verkaufschance, einem Ticket oder einer Lösung
- **Erstellen eines Serienbriefs** unter Verwendung der Kundendaten aus dem Kontext, in dem Sie sich befinden

Die Registerkarte **Dokumente** steht in folgenden Kontextbereichen zur Verfügung:

- Firma
- Person
- Verkaufschance
- Ticket
- Lösung
- Angebot
- Auftrag
- Benutzerdefinierte Entität

Dokumente auf den Registerkarten **Verkaufschance** und **Ticket** werden auf den Bibliothekregisterkarten von Firmen und Personen angezeigt. Dokumente auf der Registerkarte **Personendokumente** werden auch auf der Registerkarte **Firmendokumente** dargestellt (nur wenn die Person mit einer Firma verknüpft ist).

Abrufen eines Serienbriefs auf der Registerkarte "Dokumente"

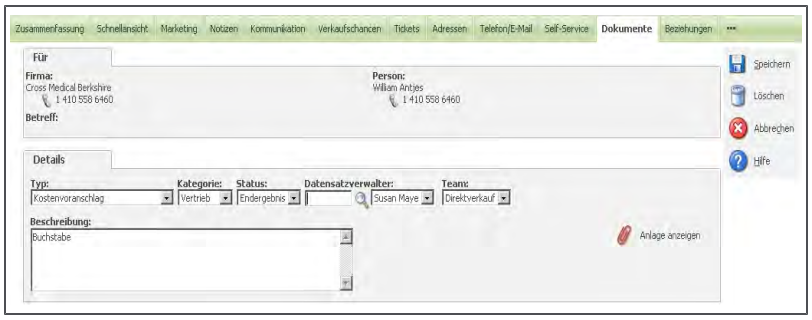
Wenn Sie mit der Serienbrieffunktion einen Brief an einen Kunden senden und dabei die Option **Kommunikation erstellen und Dokument speichern** auf **Ja** setzen, wird eine Kopie des Serienbriefs automatisch dem Kommunikationsdatensatz hinzugefügt und auf der Registerkarte **Dokumente** gespeichert.

Zum Anzeigen des Dokuments können Sie folgendermaßen vorgehen:

- Klicken Sie im Datensatz **Kommunikation** auf die Schaltfläche **Anlage anzeigen**.
- Klicken Sie direkt in der Registerkarte **Dokumente** auf das Symbol **Anlage anzeigen**.
- Öffnen Sie den **Dokumentendatensatz**, und klicken Sie auf die Schaltfläche **Anlage anzeigen**.

So zeigen Sie die Anlage vom Dokumentendatensatz aus an

1. Suchen Sie den Kunden, an den Sie den Brief senden möchten.
2. Klicken Sie auf den **Hyperlink** der Person, damit ihr Name im Kontextbereich auf dem Bildschirm angezeigt wird.
3. Klicken Sie auf die Registerkarte **Dokumente**. Eine Liste mit sämtlichen Dokumenteinträgen der Person wird angezeigt.
4. Klicken Sie auf den **Hyperlink** des gewünschten Dokumenteintrags. Die Seite **Dokumentdetails** wird angezeigt. Mit der Schaltfläche **Anlage anzeigen** erzielen Sie das gleiche Ergebnis wie über die Seite **Kommunikationsdetails**. Wenn Sie darauf klicken, wird das Dokument in einem neuen Browserfenster geöffnet. Sie können aber auch auf das Symbol **Anlage anzeigen** in der linken Spalte der Dokumentliste klicken. Dadurch öffnen Sie das Dokument, ohne zuerst Details zum Dokumenteintrag anzuzeigen zu müssen.



Seite **Dokumentdetails**

Hinzufügen eines Dokuments zur Registerkarte "Dokumente"

Sie erhalten eine "Informationsanfrage" von einem potenziellen Kunden. Das Dokument ist derzeit auf Ihrem lokalen Laufwerk gespeichert. Um dieses Dokument mit dem potenziellen Kunden zu verknüpfen und anderen Personen zur Ansicht zur Verfügung zu stellen, können Sie einen neuen Bibliothekeintrag im Firmenkontext des potenziellen Kunden erstellen.

So fügen Sie das Dokument zur Registerkarte **Dokumente** der Firma hinzu

1. **Suchen** Sie die Firma.
2. Klicken Sie auf den **Hyperlink** der Firma.
3. Klicken Sie auf die Registerkarte **Dokumente**. Eine Liste mit Dokumenteinträgen für die Firma wird angezeigt.
4. Klicken Sie auf die Schaltfläche **Datei hinzufügen**.
5. Im Internet Explorer verwenden Sie die Schaltfläche **Durchsuchen** für die Navigation zu der Datei.
6. In anderen Browsern wählen Sie die hinzuzufügenden Datei(en) an ihrem aktuellen Speicherort aus. Das Panel **Details** wird angezeigt, und die Liste **Datei(en)** zeigt die Datei(en), die Sie zu importieren versuchen. Grüne Häkchen bzw. rote Kreuze geben an, ob die zugehörige Datei importiert wurde oder nicht. Für einen erfolgreichen Import müssen die Dateien der Dateigröße, dem Dateityp und der festgelegten Dateianzahl im System entsprechen. Dies schließt in der Regel potenziell schädliche Dateien wie EXE- oder BAT-Dateien aus und lässt bis zu 10 Dateien mit maximal je 20 MB zu.**Hinweis**: Bei der Verwendung von Safari können Sie Dateien nur einzeln hinzufügen.
7. Wählen Sie **Datei hinzufügen** aus, um weitere Dateien hinzuzufügen.
8. Geben Sie die Detailinformationen ein, und fügen Sie eine kurze Dokumentbeschreibung hinzu.
9. Aktivieren Sie das Kontrollkästchen **Kommunikation erstellen**, wenn beim Speichern des Dokumenteintrags ein vollständig neuer Kommunikationsdatensatz erstellt werden soll.
10. Klicken Sie auf die Schaltfläche **Speichern**. Alle gültigen Dateien (in allen Browsern außer IE mit einem grünen Häkchen versehen) werden als Dokumenteinträge gespeichert. Wenn das Kontrollkästchen **Kommunikation erstellen** aktiviert ist, wird der vollständige Kommunikationsdatensatz auch auf der Registerkarte **Kommunikation** der Firma angezeigt und auf die Dokumenteinträge kann über die Registerkarte **Anlagen** innerhalb der Kommunikation zugegriffen werden.

Dokument hier ablegen

Die Funktion **Dokument hier ablegen** ermöglicht eine schnelle Verknüpfung von Dokumenten, E-Mails oder anderen Dateitypen in einer anderen Anwendung mit den Kundendaten in CRM. Wird das Dokument in einer der Kommunikationslisten auf dem Symbol abgelegt, können Sie eine über eine Option festlegen, dass automatisch ein neuer Kommunikationsdatensatz erstellt werden soll. Das Dokument wird als Anlage der Kommunikation gespeichert.

* Dies schließt in der Regel potenziell schädliche Dateien wie EXE- oder BAT-Dateien und Dateien größer als 20 MB aus .

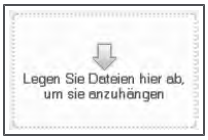
Hinweis: Das Symbol **Dokument hier ablegen** ist nur bei der Verwendung von CRM in Internet Explorer verfügbar. Der Systemadministrator kann im Administrationsbereich von CRM den Zugriff auf das Plug-In für die Dokumentablage für alle Benutzer aktivieren bzw. deaktivieren. Benutzern von Chrome und Firefox steht mit dem **Bereich "Dateien hier ablegen..."** eine vergleichbare Funktionalität zur Verfügung.

Das Symbol **Dokument hier ablegen** steht auf folgenden Registerkarten zur Verfügung:

- Registerkarte **Kalender** unter **Mein CRM**
- Registerkarte **Kalender** unter **Team - CRM**
- Registerkarte **Kommunikation** unter **Firma**
- Registerkarte **Kommunikation** unter **Person**
- Registerkarte **Kommunikation** unter **Interessent**
- Registerkarte **Kommunikation** unter **Verkaufschance**
- Registerkarte **Kommunikation** unter **Ticket**
- Registerkarte **Kommunikation** unter **Lösung**
- Registerkarte **Kommunikation** unter **Angebot**
- Registerkarte **Kommunikation** unter **Auftrag**
- Beliebige Registerkarte **Dokumente**

Bereich "Dateien hier ablegen..."

Der Bereich **Dateien hier ablegen...** ist eine klar umrissene Ablagezone zum Hinzufügen von Dateien zu CRM.



Bereich "Dateien hier ablegen..."

Hinweis: Bei der Verwendung von CRM in Internet Explorer oder Safari steht der Bereich **Dateien hier ablegen...** nicht zur Verfügung. Das Feature **Dokument hier ablegen** bietet Benutzern von IE eine vergleichbare Funktionalität. Safari-Benutzer können Dateien auf die Schaltfläche **Datei hinzufügen** ziehen und dort ablegen.

Der Bereich **Dateien hier ablegen...** ist an folgenden Stellen verfügbar:

- Beliebige Registerkarte **Dokumente**. Beispielsweise die Registerkarte **Dokumente** im Kontext einer Firma.
- Registerkarte **Anlagen** im Kontext einer Aufgabe
- Bildschirm **Neue Vorlage auswählen oder erstellen** bei der Serienbrieferstellung
- Mein CRM | **Gemeinsame Dokumente**, wenn Sie Systemadministrator oder Informationsmanager mit Rechten für die Dokumentbibliothek sind
- Administration | E-Mail und Dokumente | **Dokumentvorlagen**

Für einen erfolgreichen Import müssen die Dateien der Dateigröße, dem Dateityp und der festgelegten Dateianzahl im System entsprechen. Dies schließt in der Regel potenziell schädliche Dateien wie EXE- oder BAT-Dateien aus und lässt bis zu 10 Dateien mit maximal je 20 MB zu.

Verknüpfen einer E-Mail-Korrespondenz mit einem Kunden

Sie haben gerade eine E-Mail von einem Kunden zu einem neuen Projekt erhalten, an dem Sie derzeit arbeiten. Dies ist ein wichtiger Teil der Interaktionshistorie des Kunden.

So verknüpfen Sie diese Korrespondenz durch Ablegen des Dokuments (nur ID) mit dem Kunden

1. **Suchen** Sie den Kunden.
2. Klicken Sie auf den **Hyperlink** der Person.
3. Wählen Sie die Registerkarte **Kommunikation** aus. Es wird eine Liste der Kommunikationseinträge zu dieser Person angezeigt. Auf der rechten Seite steht das Symbol **Dokument hier ablegen** zur Verfügung.
4. Sie können die E-Mail auf dem Symbol ablegen, indem Sie entweder die Fenster auf dem Desktop nebeneinander anordnen und die E-Mail mit der Maus auf das Symbol **Dokument hier ablegen** ziehen. Die Seite **Neue Aufgabe eingeben** wird angezeigt.
5. Als Aktionstyp wird automatisch **Eingehende E-Mail** angegeben. Geben Sie die übrigen Details ein, und klicken Sie auf die Schaltfläche **Speichern**.

   Der neue Kommunikationseintrag wird in der Liste **Kommunikation** der Firma angezeigt. Wenn Sie auf das Symbol **E-Mail** der Kommunikation klicken, wird die Seite **Kommunikationsdetails** angezeigt. Klicken Sie zum Überprüfen der E-Mail auf die Schaltfläche **Anlage anzeigen**.

   Weitere Optionen zum Verknüpfen von E-Mail-Korrespondenz mit Kundendatensätzen in CRM:

- **Outlook-Integration**. Wenn Sie Outlook-Integration auf Ihrem System installiert haben, können Sie auch die Schaltfläche **E-Mail ablegen** in Outlook verwenden, um eine eingehende E-Mail-Kommunikation mit dem Kundendatensatz in CRM abzulegen. Weitere Informationen finden Sie unter Klassische Outlook-Integration (Seite 7-1).
- **E-Mail-Verwaltung**. Wenn die **E-Mail-Verwaltung** auf Ihrem System eingerichtet ist, können eingehende E-Mails automatisch mit dem entsprechenden Personen- oder Firmendatensatz abgelegt werden. Weitere Informationen finden Sie unter Ablegen ein- und ausgehender E-Mails (Seite 6-5).

Ablegen eines Dokuments auf der Registerkarte "Dokumente"

So ziehen Sie ein Dokument auf die Registerkarte **Dokumente** und legen es dort ab

1. **Suchen** Sie die Firma.
2. Klicken Sie auf den **Hyperlink** der Firma.

3. Klicken Sie auf die Registerkarte **Dokumente**. Eine Liste mit Dokumenteinträgen für die Firma wird angezeigt.
4. Verkleinern Sie das CRM Fenster.
5. Klicken Sie auf das Dokument und ziehen Sie es z. B. vom Desktop auf das Symbol **Dokument hier ablegen** (nur IE). In Chrome- und Firefox-Browsern können Sie einzelne oder mehrere Dateien zur Schaltfläche **Datei hinzufügen** der dem Bereich **Dateien hier ablegen...** ziehen. In Safari können Sie einzelne Dateien zur Schaltfläche **Datei hinzufügen** ziehen. Das Panel **Dokumentdetails** wird angezeigt.
6. Geben Sie die Dokumentdetails ein, und klicken Sie auf die Schaltfläche **Speichern**. Die Dokumentliste zeigt die neuen Dokumenteinträge an.

GemeinsameDokumente

Alle Benutzer können auf die Registerkarte **Gemeinsame Dokumente** zugreifen. Auf dieser Registerkarte werden Firmendokumente gespeichert, die jederzeit schnell zur Verfügung stehen müssen. Unter Umständen können Sie jedoch vielleicht nicht auf alle Dokumente auf der Registerkarte **Dokumente** zugreifen.

Sie müssen ein Administrator oder Informationsmanager (mit Rechten für die Dokumentbibliothek) sein, um der Registerkarte **Gemeinsame Dokumente** neue Dokumente hinzufügen zu können.

Zugreifen auf Dokumente in "Gemeinsame Dokumente"

So greifen Sie auf Dokumente in **Gemeinsame Dokumente** zu

1. Klicken Sie in **Mein CRM** auf die Registerkarte **Gemeinsame Dokumente**. Eine Liste der Dokumente wird angezeigt.
2. Klicken Sie auf das Symbol **Anlage anzeigen** neben der zu öffnenden Datei oder wählen Sie den **Hyperlink** des Dokuments aus und klicken Sie dann im Bildschirm **Dokumentdetails** auf die Schaltfläche **Anlage anzeigen**.

Filtern von "Gemeinsame Dokumente"

Wenn die Standardliste der Dokumente auf der Registerkarte **Gemeinsame Dokumente** lang und ihre Verwaltung schwierig ist, können Sie mit dem Filterfeld auf der rechten Bildschirmseite die Liste nach einer Reihe von Kriterien filtern.

Beispiel: Sie möchten schnell einen Werbebrief auswählen, wissen aber nicht genau welchen.

So filtern Sie die Liste **Gemeinsame Dokumente**

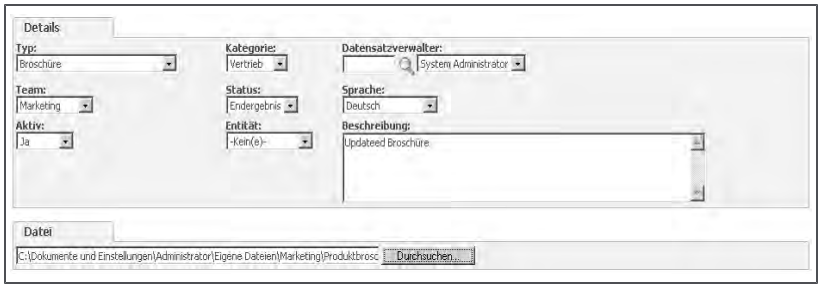
- Wählen Sie beispielsweise in der Dropdown-Liste **Typ** die Option **Brief** aus.
- Klicken Sie auf die Aktionsschaltfläche **Filtern**. In diesem Fall werden nur Dokuments des Typs **Brief** in der Liste angezeigt, sodass Sie den gewünschten Brief leichter finden können.

Hinzufügen von Dokumenten zur Registerkarte "Gemeinsame Dokumente"

Lediglich Administratoren und Informationsmanager (mit Rechten für die Dokumentbibliothek) sind berechtigt, Dokumente auf die Registerkarte **Gemeinsame Dokumente** hochzuladen.

So laden Sie ein Dokument hoch

1. Klicken Sie in **Mein CRM** auf die Registerkarte **Gemeinsame Dokumente**.
2. Klicken Sie auf die Schaltfläche **Datei hinzufügen**.
3. Im Internet Explorer verwenden Sie die Schaltfläche **Durchsuchen** für die Navigation zu der Datei.
4. In anderen Browsern wählen Sie die hinzuzufügenden Datei(en) an ihrem aktuellen Speicherort aus. Das Panel **Details** wird angezeigt, und die Liste **Datei(en)** zeigt die Datei(en), die Sie zu importieren versuchen. Grüne Häkchen bzw. rote Kreuze geben an, ob die zugehörige Datei importiert wurde oder nicht. Für einen erfolgreichen Import müssen die Dateien der Dateigröße, dem Dateityp und der festgelegten Dateianzahl im System entsprechen. Dies schließt in der Regel potenziell schädliche Dateien wie EXE- oder BAT-Dateien aus und lässt bis zu 10 Dateien mit maximal je 20 MB zu. **Hinweis**: Bei der Verwendung von Safari können Sie Dateien nur einzeln hinzufügen.



Seite "Dokumentdetails" (IE)

5. Wählen Sie **Datei hinzufügen** aus, um weitere Dateien hinzuzufügen.
6. Geben Sie den Typ des hochzuladenden Dokuments sowie weitere Details ein, z. B. welches Team das Dokument anzeigen darf und ob es einer bestimmten Entität zugewiesen ist.
7. Klicken Sie auf die Schaltfläche **Speichern**. Alle gültigen Dateien (in allen Browsern außer IE mit einem grünen Häkchen versehen) werden als Einträge unter **Gemeinsame Dokumente** gespeichert. Die Dokumente stehen auf der Registerkarte **Gemeinsame Dokumente** allen Benutzern zur Verfügung, für die das ausgewählte Team als primäres oder Anzeigeteam festgelegt ist.

Voraussetzungen für Benutzer: Informationsmanager mit Rechten für die Dokumentbibliothek

Bearbeiten von Dokumenten auf der Registerkarte "Gemeinsame Dokumente"

Nur Administratoren und Informationsmanager sind berechtigt, bereits hochgeladene Dokumente zu ändern.

So bearbeiten Sie Dokumente auf der Registerkarte **Gemeinsame Dokumente**

1. Klicken Sie in **Mein CRM** auf die Registerkarte **Gemeinsame Dokumente**.
2. Suchen Sie das zu bearbeitende Dokument, und klicken Sie zum Öffnen auf den Hyperlink.
3. Klicken Sie auf die Schaltfläche **Anlage anzeigen**, um das entsprechende Dokument zu öffnen, und **speichern** Sie es lokal.
4. Nehmen Sie die gewünschten Änderungen vor, und **speichern** Sie sie.
5. Merken Sie sich die Dokumentdetails, kehren Sie zurück zu CRM, und löschen Sie das vorhandene Dokument mit der Schaltfläche **Löschen**. Die Dokumentliste wird erneut angezeigt.
6. Klicken Sie auf die Schaltfläche **Datei hinzufügen**, um das aktualisierte Dokument hochzuladen.
7. Klicken Sie auf **Speichern**. Die Benutzer können nun über **Mein CRM | Gemeinsame Dokumente** auf das aktualisierte Dokument zugreifen.

Voraussetzungen für Benutzer: Informationsmanager; Administratorrechte

Kapitel 10: Ausführen von Berichten

In diesem Kapitel wird Folgendes erläutert:

- **Suchen nach den im System verfügbaren Berichtbeispielen**
- **Ausführen von Listen, Kreuztabellen, historischen und Zusammenfassungsberichten**
- **Speichern von Suchkriterien für Berichte**
- **Hinzufügen eigener, häufig verwendeter Berichten**
- **Ändern der Anzeigeoptionen für Berichte**
- **Interaktion mit Berichtsdiagrammen**

Beispielberichte

Eine Standardinstallation umfasst Beispielberichte in den folgenden Kategorien:

- Aktivität
- Kommunikation
- Kundendienst
- Allgemein
- Interessent
- Marketing
- Vertrieb
- Administrator
- Kampagnen
- Ausgehende Anrufe

Ausführen eines Berichts

Drei Arten von Standardberichten stehen zur Verfügung:

- **Liste**. Erstellt Zeilen und Spalten mit Daten, die auf den ausgewählten Kriterien basieren.
- **Kreuztabelle**. Erstellt eine Datensatzanzahl entlang einer X- und Y-Achse basierend auf den ausgewählten Kriterien.
- **Historisch**. Erstellt einen Bericht mit einer statischen Ansicht eines Datensatzes zu in der Vergangenheit liegenden Zeitpunkten.

Zusammenfassungsberichte, die eine Kurzübersicht über Firmeninformationen bereitstellen, stehen auf den Registerkarten **Zusammenfassung** folgender Elemente bereit:

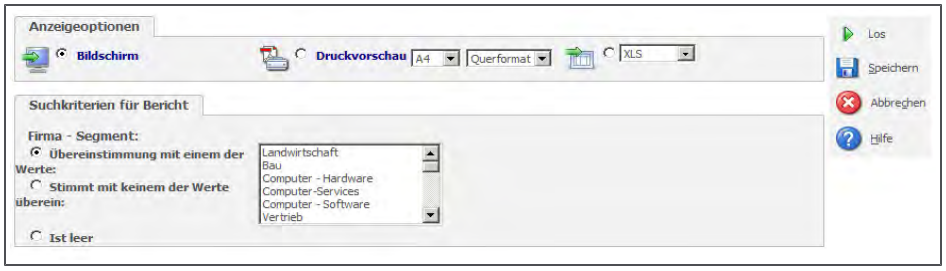
- Firmen
- Personen
- Verkaufschancen
- Tickets

Wenn Sie über entsprechende Berechtigungen verfügen, können Sie eine Berichtsausgabe auch anhand einer Suchliste, gespeicherter Kriterien oder einer Gruppe erzeugen.

Beispiel: Firmenliste nach Segment (Liste)

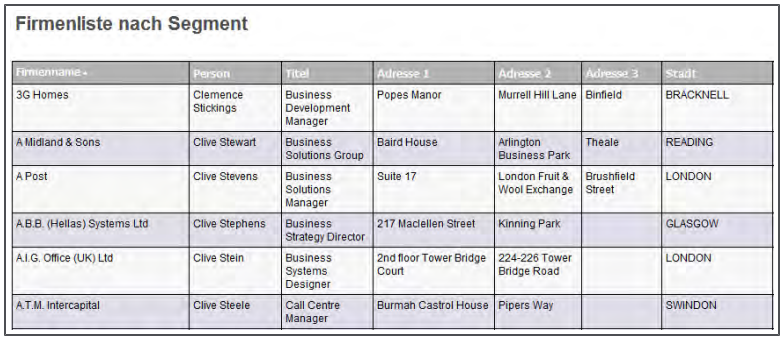
Dieser Bericht zeigt eine einfache Liste von Firmen in ausgewählten Branchen. Zum Beispiel alle Firmen in der Branche "Computer - Software". So führen Sie den Bericht aus

1. Klicken Sie auf die Schaltfläche **Berichte**. Die Seite **Berichte** wird angezeigt.
2. Klicken Sie auf die Berichtskategorie **Allgemein**.
3. Klicken Sie auf den **Hyperlink** des Berichts mit der Bezeichnung **Firmenliste nach Segment** oder auf die Schaltfläche **Ausführen**. Die Seite **Anzeigeoptionen und Suchkriterien** wird angezeigt.



Seite **Anzeigeoptionen und Suchkriterien** für Berichte

4. Die Standardanzeigeoption sieht die Anzeige der Berichtsausgabe auf dem Bildschirm vor. Behalten Sie die Auswahl der Bildschirmoption für dieses Beispiel bei.
5. Wählen Sie die Kriterien für den Bericht aus. Wenn Sie keine Suchkriterien festlegen, wird standardmäßig die Übereinstimmung mit allen zulässigen Werten festgelegt. Um mehrere Kriterien auf der rechten Seite des Panels auszuwählen, halten Sie die STRG-Taste gedrückt und wählen die einzelnen Einträge aus.
6. Klicken Sie auf die Schaltfläche **Los**. Der Bericht **Firmenliste nach Segment** wird in einem neuen Fenster geöffnet. Die Suchkriterien werden oben in der Berichtsausgabe angezeigt. Die Berichtsausgabeseite kann Hyperlinks von den Daten zu der entsprechenden Zusammenfassungsseite enthalten. Stehen Hyperlinks zur Verfügung, können Sie beispielsweise einen Firmennamen auf der Berichtsausgabeseite auswählen und werden zur Zusammenfassungsseite der Firma weitergeleitet.



Firmenliste nach Segment

Firmenname	Person	Titel	Adresse 1	Adresse 2	Adresse 3	Stadt
3G Homes	Clemence Stickings	Business Development Manager	Popes Manor	Murrell Hill Lane	Binfield	BRACKNELL
A Midland & Sons	Clive Stewart	Business Solutions Group	Baird House	Arlington Business Park	Theale	READING
A Post	Clive Stevens	Business Solutions Manager	Suite 17	London Fruit & Wool Exchange	Brushfield Street	LONDON
A.B.B. (Hellas) Systems Ltd	Clive Stephens	Business Strategy Director	217 Maclellen Street	Kinning Park		GLASGOW
A.I.G. Office (UK) Ltd	Clive Stein	Business Systems Designer	2nd floor Tower Bridge Court	224-226 Tower Bridge Road		LONDON
A.T.M. Intercapital	Clive Steele	Call Centre Manager	Burmah Castrol House	Pipers Way		SWINDON

Seite **Berichtsausgabe**

7. Sie können zwischen den Seiten eines umfassenden Berichts navigieren, indem Sie die Navigationsschaltflächen im oberen Bereich der Seite verwenden. Die erste Seite des Berichts wird sofort nach ihrer Erstellung angezeigt und enthält im oberen Bereich Pfeile zum Wechseln auf die folgende oder letzte Seite. Wenn Sie auf diese Pfeile klicken, die gewünschten Seiten jedoch noch nicht erstellt sind, werden Sie in einer Meldung darüber informiert, dass die entsprechende

Seite noch nicht zur Verfügung steht. Sobald der gesamte Bericht erstellt ist, wird im oberen Bereich der Seite das Symbol **Gehe zu Seite** sowie ein Drucksymbol angezeigt. Die Navigationsschaltflächen werden in der Berichterstellung vom Systemadministrator oder einem Benutzer mit Bearbeitungsrechten für Berichte festgelegt.

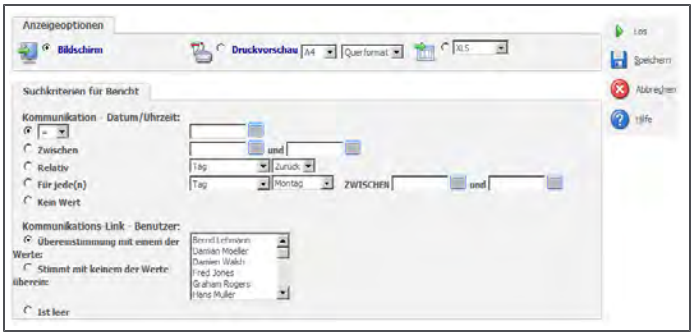
Schaltflächen für die Berichtsnavigation

8. Sie schließen die Seite **Berichte**, indem Sie das Fenster schließen, in dem die Berichtsausgabe angezeigt wird.

Beispiel: Aktivitätenprotokoll nach Benutzer (Kreuztabelle)

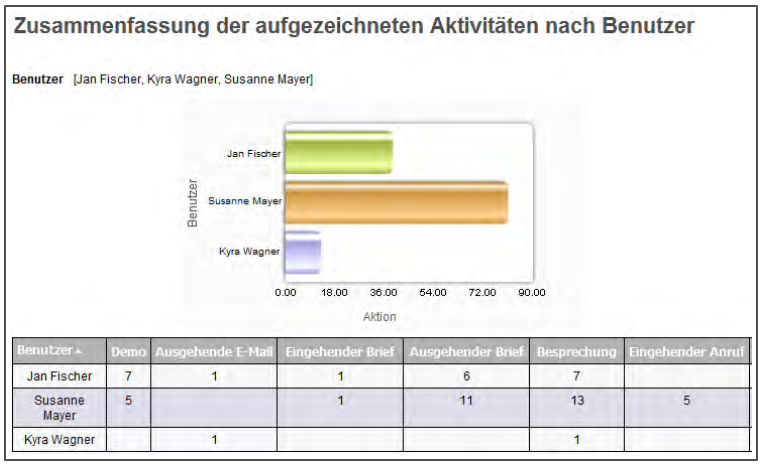
Dieser Bericht zeigt die verschiedenen Kommunikationsarten, die von festgelegten Benutzern protokolliert werden. Die Suchkriterien umfassen das Datum/Uhrzeit-Feld der jeweiligen Kommunikation, so dass beispielsweise alle während des letzten Monats protokollierten Kommunikationen für Ihr Team überprüft werden können. So führen Sie den Bericht aus

1. Klicken Sie auf die Schaltfläche **Berichte**. Die Seite **Berichte** wird angezeigt.
2. Klicken Sie auf die Berichtskategorie **Aktivitätsberichte**.
3. Klicken Sie auf den **Hyperlink** des Berichts mit der Bezeichnung **Aktivitätenprotokoll nach Benutzer** oder auf die Schaltfläche **Ausführen**. Die Seite **Anzeigeoptionen und Suchkriterien** wird angezeigt. Die Suchkriterien werden mit logischen UND-Operatoren kombiniert, d. h., es werden nur Aktivitäten zurückgegeben, die dem Datum/Uhrzeit- und dem Benutzerkriterium entsprechen.



Seite **Anzeigeoptionen und Suchkriterien**

4. Wählen Sie die Kriterien für den Bericht aus. Für die Datum/Uhrzeit-Suchkriterien können verschiedene Datumsbereichkriterien ausgewählt werden. Beispiel:
   - Ein genaues Datum kombiniert mit einem Operator, z. B. =, <> oder =>.
   - Ein bestimmter Datumsbereich (Zwischen)
   - Ein relatives Datum, z. B. aktuelles Quartal, nächster Monat, letzte Woche (alle relativ zum heutigen Datum).
   - Ein bestimmtes Datum, z. B. ein Montag zwischen dem 1. und dem 30. November
5. Wählen Sie die Benutzer aus, deren Aktivitäten aufgezeichnet werden sollen.
6. Klicken Sie auf die Schaltfläche **Los**. Die Berichtsausgabe wird in einem neuen Fenster angezeigt. Dieser Bericht enthält ein Diagramm. Wenn Sie bei einer normalen Installation von Sage CRM die Anzeigeoption auf dem Bildschirm wählen, wird das Diagramm als animierte Grafik angezeigt, sofern Flash lokal installiert ist. Wenn Flash nicht auf dem Computer installiert ist, wird oben im Bericht eine Meldung angezeigt. Weitere Informationen finden Sie unter Interaktion mit Berichtsdiagrammen (Seite 10-10).



Benutzer	Demo	Ausgehende E-Mail	Eingehender Brief	Ausgehender Brief	Besprechung	Eingehender Anruf
Jan Fischer	7	1	1	6	7	
Susanne Mayer	5		1	11	13	5
Kyra Wagner		1			1	

Seite **Berichtsausgabe**

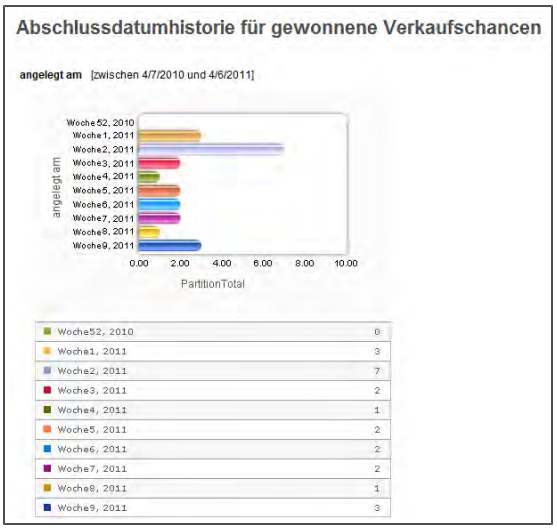
Beispiel: Verkaufschancenabschluss-Historie (Historisch)

Dieser Bericht zeigt Verkaufschancen, die während eines bestimmten Zeitraums geöffnet wurden, z. B. zwischen dem 1. und dem 31. Juli. Sie können den Verkaufschancenstatus als weiteres Suchkriterium hinzufügen, um beispielsweise alle Verkaufschancen anzuzeigen, die zwischen dem 1. und dem 31. Juli geöffnet und während dieses Zeitraums oder danach gewonnen wurden. So führen Sie den Bericht aus

1. Klicken Sie auf die Schaltfläche **Berichte**. Die Seite **Berichte** wird angezeigt.
2. Klicken Sie auf die Berichtskategorie **Vertrieb**.
3. Klicken Sie auf den **Hyperlink** des Berichts mit der Bezeichnung **Verkaufschancenabschluss-Historie** oder auf die Schaltfläche **Ausführen**. Die Seite **Anzeigeoptionen und Suchkriterien** wird angezeigt.

Seite **Anzeigeoptionen und Suchkriterien**

4. Wählen Sie die Kriterien für den Bericht aus.
5. Klicken Sie auf die Schaltfläche **Los**. Die Berichtsausgabe wird in einem neuen Fenster angezeigt. Die Gesamtzahl an Verkaufschancen, die sich zwischen dem 1. und dem 31. Juli eröffnet haben und danach gewonnen wurden, entspricht der Anzahl, die in der letzten Woche des ausgewählten Zeitraums angezeigt wird (nicht der Gesamtzahl aller Wochen). Über die wöchentlichen Gesamtzahlen erhalten Sie eine genaue Momentaufnahme des gesamten gemessenen Zeitraums.

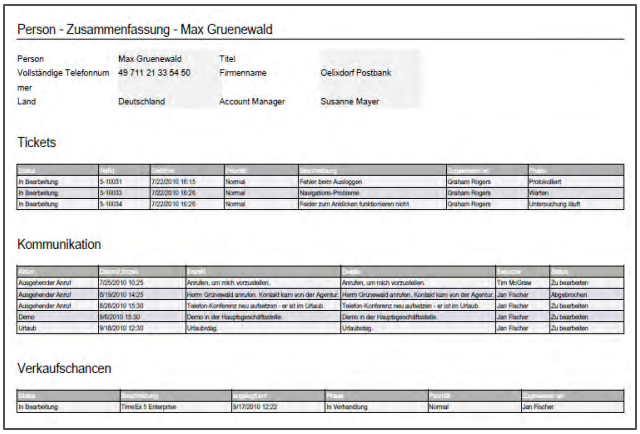


Seite **Berichtsausgabe**

Beispiel: Bericht "Person – Zusammenfassung"

Sie haben einen Termin mit Arthur Browne von der Firma Design Right und benötigen schnell einen Kurzbericht mit allen neuerlichen Aktivitäten und den wichtigsten Kontaktdetails. So führen Sie den Bericht aus

1. Klicken Sie mit der rechten Maustaste auf die Menüschaltfläche **Suchen**, oder bewegen Sie den Mauszeiger darüber, und wählen Sie **Name** aus.
2. Geben Sie Arthurs Kontaktdetails ein, und klicken Sie auf die Aktionsschaltfläche **Suchen**.
3. Klicken Sie auf den Hyperlink der Person, für die ein Bericht erstellt werden soll.
4. Klicken Sie auf die Aktionsschaltfläche **Zusammenfassungsbericht**. Die Zusammenfassungsdetails der Person werden in einer Adobe PDF-Datei angezeigt.



Bericht **Person – Zusammenfassung**

5. Klicken Sie auf das Drucksymbol, um die Details zu drucken und mit zu dem Termin zu nehmen.

Beispiel: Exportieren einer Firmenliste aus einer Suchliste

Wenn Ihnen der Systemadministrator die entsprechenden Rechte zugewiesen hat, können Sie anhand einer beliebigen Suchliste, gespeicherten Suche oder Gruppe schnell einen Listenbericht im CSV- oder Textdateiformat erstellen.

So exportieren Sie eine Firmenliste aus einer Suchliste

1. Klicken Sie auf **Suchen** | **Firma**, und suchen Sie beispielsweise nach allen Firmen im System, die Ihnen zugewiesen und in Dublin ansässig sind.
2. Klicken Sie auf die Aktionsschaltfläche **In Datei exportieren**.
3. Geben Sie einen Dateinamen ein, und wählen Sie das Dateiformat aus, z.B. CSV oder Text.

Bildschirm **Optionen für Dateiexport**

4. Klicken Sie auf die Schaltfläche **Speichern**. Die Firmenliste wird in eine CSV- oder Textdatei exportiert.

Speichern von Suchkriterien für Berichte

Wenn Sie regelmäßig Berichte mit denselben Suchkriterien ausführen, beispielsweise monatliche Aktivitätsberichte für Damien, John, Kylie und Susan, können Sie die ausgewählten Suchkriterien speichern und erneut verwenden. So speichern Sie Suchkriterien für Berichte

1. Klicken Sie auf die Schaltfläche **Berichte**.
2. Wählen Sie im Kontextbereich des Bildschirms eine Berichtskategorie aus. Beispielsweise **Aktivitätsberichte**.
3. Klicken Sie neben dem auszuführenden Bericht auf die Schaltfläche **Ausführen**. Beispielsweise Aktivitätenprotokoll nach Benutzer. Die Seite **Anzeigeoptionen und Suchkriterien** wird angezeigt.
4. Wählen Sie die Suchkriterien aus, und klicken Sie auf die Schaltfläche **Speichern**. Sie werden aufgefordert, einen Namen für die gespeicherte Suche einzugeben. Durch Aktivieren des Kontrollkästchens **Für alle Benutzer verfügbar** wird die gespeicherte Suche allen Benutzern zur Verfügung gestellt.

Dialogfeld **Gespeicherte Suche**

5. Geben Sie eine Kurzbeschreibung für die Suche ein, z. B. **Telco Team Monatlich**, und klicken Sie auf die Schaltfläche **Speichern**. Wenn Sie zur Liste der Berichte zurückkehren, werden die

gespeicherten Suchkriterien in einer Liste neben dem Bericht angezeigt.

Gespeicherte Suche

Um den Bericht unter Verwendung der gespeicherten Suchkriterien auszuführen, klicken Sie auf die Schaltfläche **Ausführen** neben dem Namen der gespeicherten Suche. Zum Bearbeiten einer gespeicherten Suche wählen Sie diese in der Spalte **Gespeicherte Suche** aus, klicken auf die Schaltfläche **Ausführen**, nehmen die erforderlichen Änderungen vor und klicken auf die Schaltfläche **Speichern**. Um eine gespeicherte Suche zu löschen, wählen Sie diese in der Spalte **Gespeicherte Suche** aus, klicken auf die Schaltfläche **Ausführen** und klicken dann auf die Schaltfläche **Löschen**.

Hinzufügen eigener häufig verwendeter Berichte

Sie können Berichte, mit denen Sie regelmäßig arbeiten, in einer eigenen persönlichen Berichtskategorie zusammenfassen. So fügen Sie der Kategorie **Eigene häufig verwendete Berichte** einen Bericht hinzu

1. Klicken Sie auf die Menüschaltfläche **Berichte**. Die Seite der vorhandenen Berichtskategorien wird angezeigt.
2. Wählen Sie die Kategorie aus, in der sich der eigene häufig verwendete Bericht befindet.
3. Aktivieren Sie das Kontrollkästchen **Häufig verwendet** neben dem Bericht, den Sie der Kategorie **Eigene häufig verwendete Berichte** hinzufügen möchten.

Liste der Vertriebsberichte

4. Wählen Sie zur Anzeige der eigenen häufig verwendeten Berichte die Kategorie **Eigene häufig verwendete Berichte** aus. Ein Liste aller Berichte, die als Favoriten gekennzeichnet sind, wird angezeigt.

Ändern der Anzeigeoptionen für Berichte

Sie können Berichte in folgenden Formaten anzeigen:

- **Auf dem Bildschirm** in CRM
- Als Adobe **PDF**-Datei
- **CSV**. Exportiert die Daten in eine CSV-Datei. Die Daten werden durch das Trennzeichen für den CSV-Dateiexport getrennt, das auf System- und Benutzerebene festgelegt wird. Wird die Datei in Microsoft Excel geöffnet, ist sie eventuell nicht richtig formatiert. Sie können die Datei entweder in Editor öffnen, die Option **CSV für Excel** verwenden oder die Datei in Microsoft Excel öffnen und die Formatierung umwandeln (z. B. mit der Option **Text in Spalten**).

Hier erfahren Sie mehr zu den folgenden Anzeigeoptionen für Berichte:

Adobe PDF (Seite 10-8)

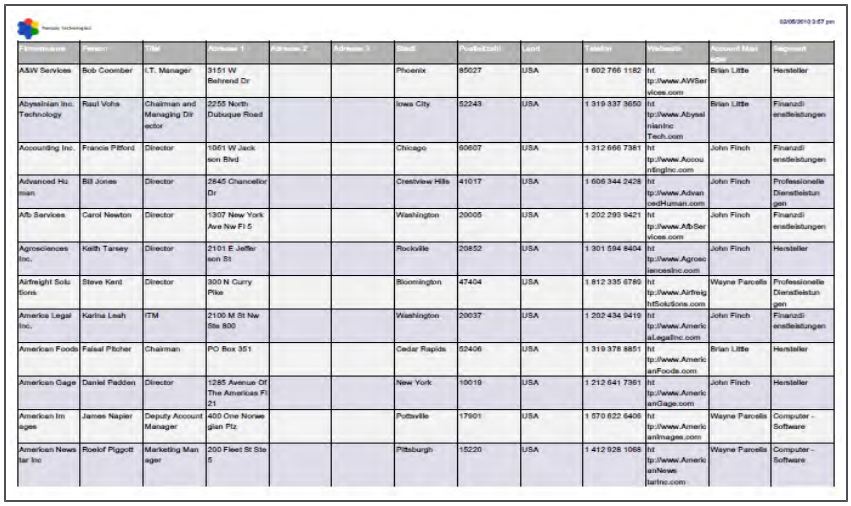
CSV (Seite 10-9)

Adobe PDF

So zeigen Sie eine Berichtsausgabe im Adobe PDF-Format an

- Wählen Sie die Option **Druckvorschau** im Panel **Anzeigeoptionen** aus.

Die Ausgabe wird im PDF-Format angezeigt.



A&W Services	Bob Coomber	I.T. Manager	3151 W Behrend Dr			Phoenix	85027	USA	1 602 766 1182	ht tp://www.AWServices.com	Brian Little	Hersteller
Abyssinian Inc. Technology	Raul Vohs	Chairman and Managing Director	2255 North Dubuque Road			Iowa City	52243	USA	1 319 337 3650	ht tp://www.AbyssinianInc Tech.com	Brian Little	Finanzdienstleistungen
Accounting Inc.	Francis Pitford	Director	1951 W Jackson Blvd			Chicago	60607	USA	1 312 666 7361	ht tp://www.AccountingInc.com	John Finch	Finanzdienstleistungen
Advanced Human	Bill Jones	Director	2845 Chancellor Dr			Crestview Hills	41017	USA	1 606 344 2428	ht tp://www.AdvancedHuman.com	John Finch	Professionelle Dienstleistungen
Afb Services	Carol Newton	Director	1307 New York Ave Nw Fl 5			Washington	20005	USA	1 202 293 9421	ht tp://www.AfbServices.com	John Finch	Finanzdienstleistungen
Agrosciences Inc.	Keith Tansey	Director	2101 E Jefferson St			Rockville	20852	USA	1 301 594 8404	ht tp://www.AgrosciencesInc.com	John Finch	Hersteller
Airfreight Solutions	Steve Kent	Director	300 N Curry Pike			Bloomington	47404	USA	1 812 335 6789	ht tp://www.AirfreightSolutions.com	Wayne Parcells	Professionelle Dienstleistungen
America Legal Inc.	Karina Leah	ITM	2100 M St Nw Ste 800			Washington	20037	USA	1 202 434 9418	ht tp://www.AmericaLegalInc.com	John Finch	Finanzdienstleistungen
American Foods	Faisal Pitcher	Chairman	PO Box 351			Cedar Rapids	52406	USA	1 319 378 8851	ht tp://www.AmericanFoods.com	Brian Little	Hersteller
American Gage	Daniel Padden	Director	1285 Avenue Of The Americas Fl 21			New York	10019	USA	1 212 641 7361	ht tp://www.AmericanGage.com	John Finch	Hersteller
American Images	James Napier	Deputy Account Manager	400 One Norwegian Plz			Pottsville	17901	USA	1 570 622 6406	ht tp://www.AmericanImages.com	Wayne Parcells	Computer - Software
American Newstar Inc	Roelof Piggott	Marketing Manager	200 Fleet St Ste 5			Pittsburgh	15220	USA	1 412 928 1068	ht tp://www.AmericanNewstarInc.com	Wayne Parcells	Computer - Software

Adobe PDF-Ausgabe

Hinweis: Adobe Acrobat Reader muss auf dem Computer installiert sein, um diese Art von Berichtsausgabe anzeigen zu können. Adobe Acrobat Reader kann unter http://www.adobe.com herunter geladen werden. Wenn Sie Berichte ausführen, die erweiterte Zeichen enthalten, müssen Sie sicherstellen, dass die Schriftart Arial Unicode MS (ARIALUNI.TTF) installiert ist, da die erweiterten Zeichen sonst nicht angezeigt werden. Berichtsdiagramme werden in PDF-Dateien als statisches Bild angezeigt.

So installieren Sie die Schriftart

1. Kopieren Sie die Datei **arialuni.ttf** aus dem Ordner **Windows\Fonts** in den Ordner **..\Programme\FOP**.
2. Bearbeiten Sie die Datei **..\Programme\FOP\fonts.bat** (lesen Sie die Hinweise in dieser Datei), indem Sie beispielsweise den Platzhalterdateinamen durch "arialuni" ersetzen. Schließen Sie die Batch-Datei, und führen Sie sie aus.
3. Kopieren Sie die entstandene XML-Datei in den Ordner ..\Programme\FOP\Fonts\.
4. Bearbeiten Sie die Datei **..\Programme\FOP\conf\userconfig.xml**. Fügen Sie die folgenden XML-Zeilen hinzu:

```
<font metrics-file="fonts/ArialUni.xml"
kerning="yes"embedfile="
c:/windows/fonts/ArialUni.ttf"> <font-triplet
name="ArialUnicodeMS"
style="normal" weight="normal"/> <font-triplet
name="ArialUnicodeMS"
style="normal" weight="bold"/> <font-triplet
```

```
name="ArialUnicodeMS" style="italic"
weight="normal"/> <font-triplet name="ArialUnicodeMS"
style="italic"
weight="bold"/></font>
```

Stellen Sie sicher, dass der Wert für das Tag "embed-file" vorhanden ist (dieser könnte z. B. C:\winnt\ lauten):

```
embed-file="c:/windows/fonts/ArialUni.ttf"
```

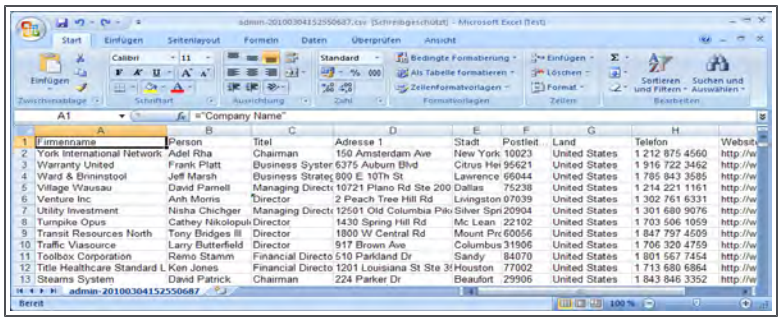
5. Setzen Sie IIS zurück.

CSV

So zeigen Sie eine Berichtsausgabe im CSV-Format (Comma Separated Value) an:

- Wählen Sie die Option **CSV** im Panel **Anzeigeoptionen** aus.

  Die Ausgabe wird in einem CSV-Format angezeigt.



CSV-Format

Interaktion mit Berichtsdiagrammen

Ab CRM Version 7.1/2012 R1 stehen in FusionCharts 3.2 erstellte erweiterte Berichtsdiagramme mit integrierter Animation und Interaktion zur Verfügung.

Zum Anzeigen der Diagramme führen Sie entweder den Bericht über die Menüschaltfläche **Berichte**, über ein Diagrammelement im Control-Center oder im Cockpit aus. Stellen Sie lediglich sicher, dass für den Bericht, den Sie ausführen, auf der Seite **Berichtsoptionen, Schritt 2 von 2** die Option **Diagramm anzeigen** ausgewählt ist. Weitere Informationen finden Sie unter Schreiben von Berichten (Seite 23-1).

Die integrierte Animation bedeutet, dass Sie das Anwachsen von Balken in horizontalen Balkendiagrammen am Bildschirm verfolgen können. Außerdem haben Sie Möglichkeiten zur Interaktion mit Diagrammen, nachdem diese aufgebaut wurden. Sie können beispielsweise Segmente von Kreisdiagrammen markieren und das Kreisdiagramm drehen, um die erforderlichen Informationen besser sehen zu können.

So gehen Sie zur Interaktion mit einem Kreisdiagramm nach dem Diagrammaufbau vor:

1. Bearbeiten Sie einen vorhandenen Bericht, und stellen Sie sicher, dass **Diagrammstil** auf **Kreis** eingestellt ist. Speichern Sie den Bericht, und führen Sie ihn aus.
2. Klicken Sie auf ein Segment des Kreisdiagramms, um es zu markieren.
3. Wenn Sie das Kreisdiagramm drehen möchten, klicken Sie mit der rechten Maustaste auf das Diagramm und wählen **Drehung aktivieren** aus. Anschließend klicken Sie und ziehen das Diagramm in seine neue Position.

   Sie können zudem die standardmäßige Detailanzeigefunktion über Hyperlink verknüpfter Diagramme verwenden.

Diagrammanzeigeoptionen von Adobe Flash Player

Zum Anzeigen von und/oder Interagieren mit Diagrammen in Version 7.1/2012 R1 muss der Adobe Flash Player *entweder* auf dem Server mit CRM *oder* auf dem Clientcomputer installiert sein. Zur Optimierung der Benutzerumgebung sollte er idealerweise auf **beiden** installiert sein.

- Flash ist auf dem **Clientcomputer** erforderlich, um Diagramme im eingebetteten Adobe Flash-Format anzuzeigen, das die interaktiven und Animationselemente der Diagramme bereitstellt.
- Flash ist auf dem **Server mit CRM** erforderlich, um die Diagramme als vom Server wiedergegebene Bitmaps bzw. statische Bilder anzuzeigen.

Kapitel 11: Arbeiten mit Listen

In diesem Kapitel wird Folgendes erläutert:

- **Senden einer E-Mail**.
- **Planen von Anrufen an eine Kontaktliste**.
- **Senden einer E-Mail an eine Liste**
- **Exportieren einer Datei**

Einführung in Listenaktionen

Sie können eine E-Mail versenden oder mehrere Anrufe in einer einzelnen Aktion planen, indem Sie die Aktionsschaltflächen verwenden, die rechts neben Suchlisten, gespeicherten Suchen und der Liste **Kontakte** in **Mein CRM** angezeigt werden.

In diesem Abschnitt wird die Verwendung dieser Aktionen beschrieben.

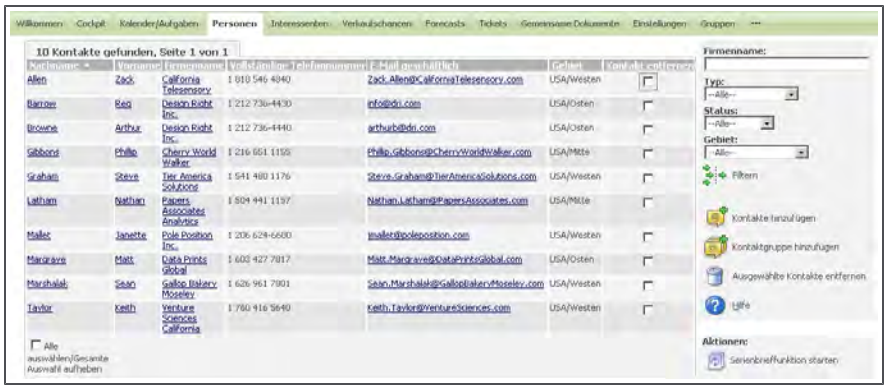
Weitere Möglichkeiten zum Ausführen von Listenaktionen für mehrere Empfänger stehen unter Verwendung der Gruppen- und Kampagnenverwaltungsfunktion zur Verfügung. Weitere Informationen finden Sie unter Kampagnenverwaltung - Verwendung (Seite 17-1) und Gruppen (Seite 16-1).

Serienbrieffunktion starten

In diesem Beispiel erhalten Sie Anweisungen zum Senden einer E-Mail an alle Personen auf der Registerkarte **Kontakte** in **Mein CRM**.

So verschicken Sie das Mailing

1. Klicken Sie auf **Mein CRM**, und dann auf die Registerkarte **Kontakte**. Ist die Liste **Kontakte** leer, wählen Sie die Schaltfläche **Kontakte hinzufügen** oder die Schaltfläche **Kontaktgruppe hinzufügen**, um der Liste Personen hinzuzufügen.
2. Sobald Sie auf der Registerkarte **Kontakte** eine Kontaktliste erstellt haben, wählen Sie die Aktion **Serienbrieffunktion starten** rechts auf der Seite aus. Eine Liste der gemeinsamen Vorlagen wird angezeigt. **Hinweis:** Mit der Schaltfläche **Serienbrief**, die über die Menüschaltfläche **Neu** links auf der Seite verfügbar ist, werden die Details eines einzelnen Kontakts mit einer Dokumentvorlage zusammengeführt. Über die Aktionen auf der rechten Seite des Bildschirms wird der Serienbrief für alle Kontakte in der aktuellen Liste erstellt.



Aktionsschaltfläche **Serienbrieffunktion starten**

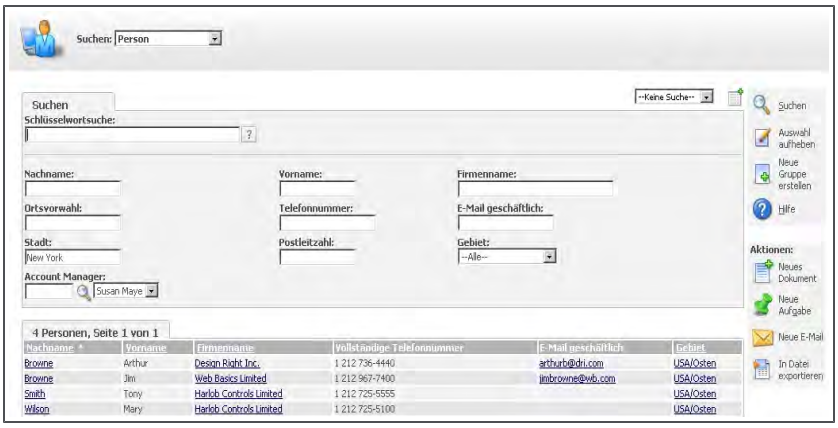
3. Klicken Sie auf den Hyperlink der Vorlage, die Sie für dieses Mailing verwenden möchten. Daraufhin wird die Seite **Dokument bearbeiten und zusammenführen** angezeigt. Wenn Sie eine HTML-Vorlage verwenden, können Sie vor der Serienbrieferstellung Änderungen an der Vorlage vornehmen.
4. Nehmen Sie die gewünschten Änderungen an der Vorlage vor. Sie können Sage CRM Serienbrieffelder einfügen, indem Sie diese aus der Dropdown-Liste **Sage CRM Feld einfügen** auswählen. **Hinweis**: Sie können das Serienbriefdokument in einer Vorschau anzeigen, indem Sie auf die Schaltfläche **Serienbriefvorschau** klicken.
5. Wenn der Serienbrief Ihren Vorstellungen entspricht, klicken Sie auf die Schaltfläche **Zusammenführen und fortfahren**, um die Zusammenführung durchzuführen. Die Vorlage wird mit den Kontaktdetails sämtlicher Kontakte auf der Registerkarte **Kontakte** zusammengeführt.
6. Drucken Sie die Briefe an dieser Stelle, falls gewünscht.
7. Kehren Sie zu CRM zurück, und vervollständigen Sie die Kommunikationsdetails. Für jeden Kontakt wird eine Verknüpfung mit dem Kommunikationsdatensatz und Dokument gespeichert.

Neue Aufgabe

Dieses Beispiel zeigt die Planung eines Anrufs für alle Kontakte, die sich in New York befinden und denen Sie als Account Manager zugeordnet sind. Dabei werden die Ergebnisse einer Suche in der Liste **Person** verwendet.

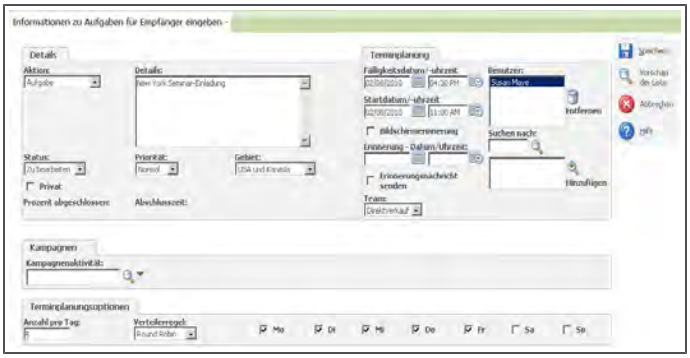
So planen Sie die Anrufe

1. Klicken Sie mit der rechten Maustaste auf die Menüschaltfläche **Suchen**, oder bewegen Sie den Mauszeiger darüber, und wählen Sie **Name** aus. Die Suchseite für Personen wird angezeigt.
2. Geben Sie die Suchkriterien, wie z. B. **New York** im Feld **Stadt** und Ihren Namen, z. B. **Susan Maye**, im Feld **Account Manager** ein.
3. Klicken Sie rechts auf dem Bildschirm auf die Aktionsschaltfläche **Suchen**. Eine Liste mit Personen, die Ihren Suchkriterien entspricht, wird angezeigt. Rechts auf dem Bildschirm wird auch eine neue Gruppe mit Aktionsschaltflächen angezeigt. **Hinweis:** Sie können in Listen, die anhand von gespeicherten Suchen erstellt wurden, auch Aktionen durchführen. Weitere Informationen zu gespeicherten Suchen finden Sie unter Suchen nach Informationen (Seite 3-1).



Suchergebnisse und Aktionsschaltflächen

4. Klicken Sie rechts auf dem Bildschirm auf die Schaltfläche **Neue Aufgabe**. **Hinweis:** Mit der Schaltfläche **Neue Aufgabe**, die über die Menüschaltfläche **Neu** links auf der Seite verfügbar ist, werden die Details eines einzelnen Kontakts mit einer neuen Aufgabe zusammengeführt. Über die Aktionen auf der rechten Seite des Bildschirms wird eine neue Aufgabe für alle Kontakte in der aktuellen Liste erstellt. Die Seite mit Informationen zu neuen Aufgaben wird angezeigt.



Seite **Informationen zu Aufgaben für Empfänger eingeben**

5. Informationen zu allen Feldern auf dieser Seite (ausgenommen der Terminplanungsoptionen) finden Sie unter Planen eines Rückrufs (Seite 5-2). Informationen zu Terminplanungsoptionen finden Sie unter Planen eines internen Telefonverkaufs (Seite 17-7).
6. Vervollständigen Sie die Daten für die geplante Aufgabe, und klicken Sie auf die Schaltfläche **Speichern**. Ausstehende Aufgaben werden auf der Registerkarte **Kalender** des Benutzers angezeigt, für den die Aufgaben plant wurden.

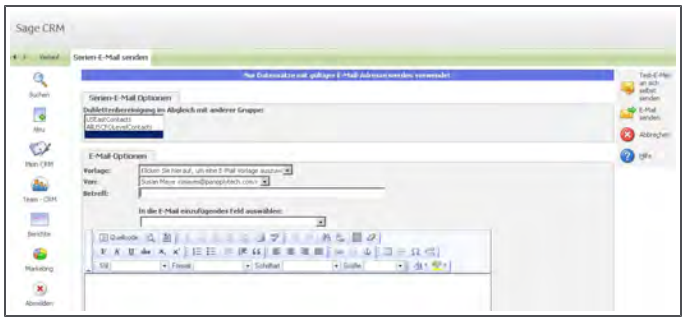
Senden von E-Mail

In diesem Beispiel wird das Senden einer Serien-E-Mail an alle Kontakte in der Liste **Gespeicherte Suche** demonstriert. In diesem Beispiel hat der Benutzer bereits eine gespeicherte Suche namens "Kontakte in Boston" erstellt. Weitere Informationen zu gespeicherten Suchen finden Sie unter Erstellen einer neuen gespeicherten Suche (Seite 3-10).

So senden Sie die E-Mails

1. Klicken Sie mit der rechten Maustaste auf die Menüschaltfläche **Suchen**, oder bewegen Sie den Mauszeiger darüber, und wählen Sie **Name** aus. Die Suchseite für Personen wird angezeigt.

2. Rufen Sie die Liste mit der gespeicherten Suche ab, indem Sie sie aus der Dropdown-Liste rechts oben auf der Seite **Suchen** auswählen. Eine Liste mit Personen, die den Suchkriterien entspricht, wird angezeigt. Rechts auf dem Bildschirm wird auch eine neue Gruppe mit Aktionsschaltflächen angezeigt.
3. Klicken Sie rechts auf dem Bildschirm auf die Schaltfläche **Neue E-Mail**. **Hinweis:** Mit der Schaltfläche **E-Mail**, die über die Menüschaltfläche **Neu** links auf der Seite verfügbar ist, werden die Details eines einzelnen Kontakts mit einer E-Mail zusammengeführt. Über die Aktionen auf der rechten Seite des Bildschirms wird eine E-Mail an alle Kontakte in der aktuellen Liste gesendet. Die Seite **Serien-E-Mail senden** wird angezeigt. Alle Felder auf dieser Seite werden unter Senden von E-Mails an Gruppen (Seite 16-18) erläutert.



Seite **Serien-E-Mail senden**

4. Vervollständigen Sie die Daten für die Serien-E-Mail, und klicken Sie auf die Schaltfläche **E-Mail senden**. Die E-Mails werden gesendet. Für jede Person auf der Liste wird eine Verknüpfung zum Kommunikationsdatensatz gespeichert. Die E-Mail kann auch aus dem Kommunikationsdatensatz für den Kontakt abgerufen werden.

Exportieren in Datei

In diesem Beispiel wird das Exportieren einer Firmenliste in eine Datei veranschaulicht. In diesem Beispiel exportieren Sie als Account Manager eine Firmenliste, die auf einer gespeicherten Suche basiert. Weitere Informationen zu gespeicherten Suchen finden Sie unter Erstellen einer neuen gespeicherten Suche (Seite 3-10).

So exportieren Sie die Firmenliste

1. Klicken Sie mit der rechten Maustaste auf die Menüschaltfläche **Suchen**, oder bewegen Sie den Mauszeiger darüber, und wählen Sie **Firma** aus. Die Suchseite für Firmen wird angezeigt.
2. Rufen Sie die Liste mit der gespeicherten Suche ab, indem Sie sie aus der Dropdown-Liste rechts auf der Seite **Suchen** auswählen. Eine Liste mit Firmen, die den Suchkriterien entspricht, wird angezeigt. Rechts auf dem Bildschirm wird auch eine neue Gruppe mit Aktionsschaltflächen angezeigt.
3. Klicken Sie rechts auf dem Bildschirm auf die Schaltfläche **In Datei exportieren**. Die Seite **Optionen für Dateiexport** wird angezeigt.

Seite **Optionen für Dateiexport**

4. Wählen Sie das Anzeigeformat für die Ausgabe des Exports aus. Wählen Sie **CSV** oder **Text** aus. Das Standardformat ist CSV.

5. Klicken Sie auf die Schaltfläche **Speichern**. Die Ausgabe wird als Arbeitsmappe in einem neuen Browserfenster angezeigt. In dem neuen Fenster können Sie die Daten überprüfen und speichern, indem Sie **Datei** | **Speichern unter** auswählen. Der Zugriff auf die exportierte Datei kann auch über die Registerkarte **Gemeinsame Dokumente** in **Mein CRM** erfolgen.

Kapitel 12: Verkaufschancen

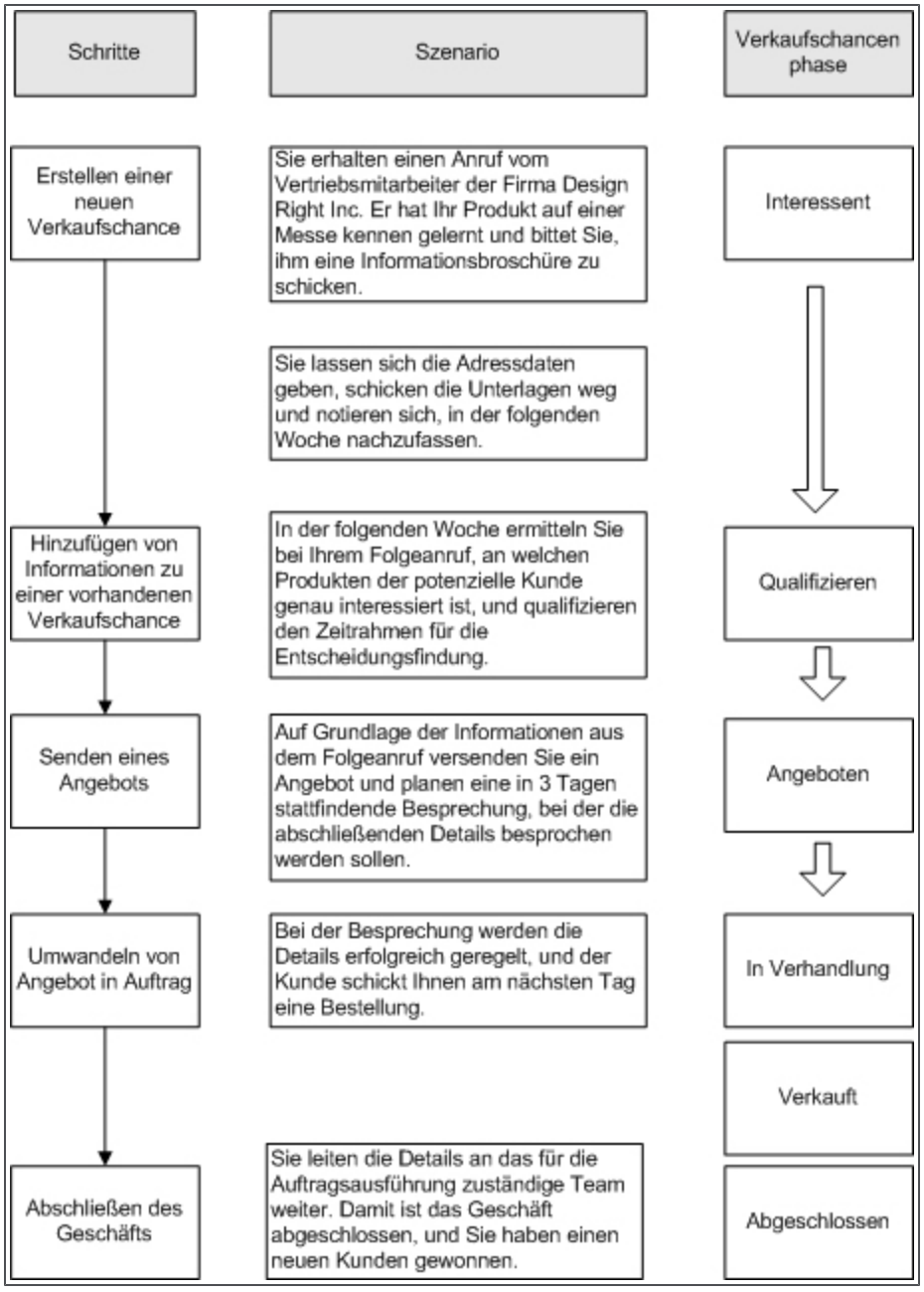
In diesem Kapitel wird Folgendes erläutert:

- Was ist eine Verkaufschance?
- Erstellen einer neuen Verkaufschance
- Übersicht über die Felder des Verkaufschancenbildschirms
- Übersicht über die Statussymbole für Verkaufschancen
- Hinzufügen von Informationen zu einer vorhandenen Verkaufschance
- Hinzufügen von Produktinformationen
- Hochstufen einer Verkaufschance
- Senden eine Angebots im Kontext einer Verkaufschance
- Umwandeln eines Angebots in einen Auftrag
- Drucken eines Auftrags
- Hochstufen von Verkaufschancen im Vertriebszyklus bis zum Abschluss
- Anzeigen der Vertriebs-Pipeline
- Ausführen eines Verkaufschancenberichts
- Ermitteln der zugewiesenen Verkaufschancen
- Erstellen einer Verkaufschance auf Basis eines anderen Kontextes
- Löschen einer Verkaufschance
- Erstellen von Angeboten und Aufträgen außerhalb des Verkaufschancenkontexts
- Suchen nach einem Angebot
- Suchen nach einem Auftrag

Was ist eine Verkaufschance?

In CRM ist mit "Verkaufschance" die Möglichkeit eines Geschäftsabschlusses gemeint. Eine Verkaufschance kann entweder direkt von einem Vertriebsmitarbeiter erstellt werden oder aus einer Umwandlung eines Marketinginteressenten entstehen.

Abschließen eines Geschäfts: Szenario


Schritte
Szenario
Verkaufschancen phase
Erstellen einer neuen Verkaufschance
Sie erhalten einen Anruf vom Vertriebsmitarbeiter der Firma Design Right Inc. Er hat Ihr Produkt auf einer Messe kennen gelernt und bittet Sie, ihm eine Informationsbroschüre zu schicken.
Interessent
Sie lassen sich die Adressdaten geben, schicken die Unterlagen weg und notieren sich, in der folgenden Woche nachzufassen.
Hinzufügen von Informationen zu einer vorhandenen Verkaufschance
In der folgenden Woche ermitteln Sie bei Ihrem Folgeanruf, an welchen Produkten der potenzielle Kunde genau interessiert ist, und qualifizieren den Zeitrahmen für die Entscheidungsfindung.
Qualifizieren
Senden eines Angebots
Auf Grundlage der Informationen aus dem Folgeanruf versenden Sie ein Angebot und planen eine in 3 Tagen stattfindende Besprechung, bei der die abschließenden Details besprochen werden sollen.
Angeboten
Umwandeln von Angebot in Auftrag
Bei der Besprechung werden die Details erfolgreich geregelt, und der Kunde schickt Ihnen am nächsten Tag eine Bestellung.
In Verhandlung
Verkauft
Abschließen des Geschäfts
Sie leiten die Details an das für die Auftragsausführung zuständige Team weiter. Damit ist das Geschäft abgeschlossen, und Sie haben einen neuen Kunden gewonnen.
Abgeschlossen

Verkaufschancenfelder

In dieser Tabelle werden die Felder auf der Seite **Neue Verkaufschance** beschrieben:

Feld	Beschreibung
Firma	Die Firma, mit der es zu einem Geschäftsabschluss kommen kann.
Person	Der Hauptkontakt in der Firma, mit der es zu einem Geschäftsabschluss kommen kann.
Beschreibung	Eine kurze Beschreibung der Verkaufschance
Quelle	Die Quelle der Verkaufschance. Beispielsweise Messe, Kundenempfehlung, Web.
Typ	Die Art der Verkaufschance bzw. das Geschäftsfeld, an dem Interesse besteht. Beispielsweise Services, Lizenzierung, Beratung, Kombination.
Kundenreferenznr.	Kundenreferenznummer. Dies könnte beispielsweise eine Kombination aus Marketingkampagnencode und Kunden-ID sein.
Details	Eine detaillierte Beschreibung der Verkaufschance.
Geöffnet	Das Datum, an dem sich die Verkaufschance eröffnet hat. Der Standardwert ist das aktuelle Datum.
Geschlossen	Das Datum, an dem die Verkaufschance tatsächlich abgeschlossen wurde.
Gebiet	Sicherheitseinstellung für Gebiet. Weitere Informationen finden Sie unter Gebietsverwaltung (Seite 4-8).
Verkaufschancenwährung	Ein schreibgeschütztes Feld, das aus dem Angebot oder Auftrag übernommen wird. Weitere Informationen finden Sie in der Beschreibung des Feldes **Währung** auf der Registerkarte **Angebote**.
Kampagnenaktivität	Die Kampagnenaktivität, aus der sich die Verkaufschance ergab (nur verfügbar, wenn die Kampagnenverwaltung implementiert ist).
Phase	Die Phase, in der sich die Verkaufschance befindet. Beispielsweise **Interessent**, **Angeboten**, **In Verhandlung**.
Status	Der Status der Verkaufschance. Beispielsweise **In**

Feld	Beschreibung
	Bearbeitung, **Gewonnen**, **Verloren**.
Priorität	Die Prioritätsstufe. Zum Beispiel **Normal**, **Niedrig** oder **Hoch**.
Zugewiesen an	Die Person, die für die Verkaufschance verantwortlich ist.
Team	Das Team, das für die Verkaufschance verantwortlich ist
Fällig am	Das Forecast-Abschlussdatum
Angebotssumme	Ein schreibgeschütztes Feld. Der Gesamtbetrag der Angebote in Zusammenhang mit der jeweiligen Verkaufschance, wenn das Kontrollkästchen **In Angebotssumme einbeziehen** aktiviert wurde. Dieser Wert wird nicht für Forecast-Zwecke verwendet. Wenn das Angebot den Status **Inaktiv** aufweist, wird der Gesamtbetrag des Angebots von der Angebotssumme abgezogen. Wird ein Angebot in einem Auftrag umgewandelt, wird der Gesamtbetrag des Angebots von der Angebotssumme abgezogen. Wenn nur für ein Angebot das Kontrollkästchen **In Angebotssumme einbeziehen** aktiviert ist, wird dieser Wert auf Null gesetzt, sobald das Angebot umgewandelt wird.
Auftragssumme	Ein schreibgeschütztes Feld. Der Gesamtbetrag der Aufträge in Zusammenhang mit der jeweiligen Verkaufschance, wenn das Kontrollkästchen **In Angebotssumme einbeziehen** für das Angebot aktiviert wurde. Dieser Wert wird eingetragen, wenn ein Angebot in einem Auftrag umgewandelt wird. Er wird nicht für Forecast-Zwecke verwendet. Wenn der Auftrag den Status **Inaktiv** aufweist, wird der Gesamtbetrag des Auftrags von der Auftragssumme der Verkaufschance abgezogen.

Die folgende Tabelle zeigt die Statussymbole für Verkaufschancen.

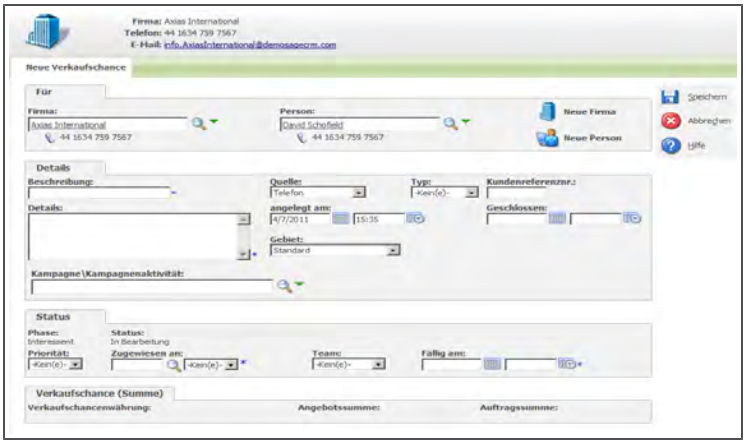
Statussymbol	Beschreibung
	In Bearbeitung

	Gewonnen
	Verloren

Erstellen einer neuen Verkaufschance

So erstellen Sie eine neue Verkaufschance

1. Navigieren Sie zu dem potenziellen Kunden. Wenn er in Ihrer Datenbank noch nicht vorliegt, müssen Sie zunächst eine neue Firma erstellen.
2. Klicken Sie auf den **Hyperlink** der Firma und dann auf die Registerkarte **Verkaufschancen**.
3. Klicken Sie auf die Schaltfläche **Neue Verkaufschance**, und geben Sie alle Informationen unter den Verkaufschancendetails ein, die Ihnen zu diesem Zeitpunkt bekannt sind.



Seite **Neue Verkaufschance**

4. Klicken Sie auf die Schaltfläche **Speichern**.

   Die neue Verkaufschance ist nun der aktuelle Kontext, und die Seite **Verkaufschance - Zusammenfassung** wird angezeigt. Sie können mit der rechten Maustaste auf die Menüschaltfläche **Neu** klicken oder den Mauszeiger darüber bewegen und **Aufgabe** auswählen, um den Folgeanruf für die nächste Woche zu planen. Beachten Sie, dass die Aufgabe automatisch mit der Verkaufschance im Feld **Info** verknüpft wird.

Mit der Verkaufschance verknüpfte Aufgabe

Hinzufügen von Informationen zu einer vorhandenen Verkaufschance

Hier erfahren Sie mehr über das Hinzufügen von Informationen zu einer vorhandenen Verkaufschance:

Produkte (Seite 12-6)

Hochstufen einer Verkaufschance (Seite 12-9)

Produkte

Während des Gesprächs mit einem potenziellen Kunden erfahren Sie im Einzelnen, an welchen Produkten dieser interessiert ist. Sie besprechen daraufhin die Preise mit dem Kunden.

So erfassen Sie diese Informationen

1. Klicken Sie im Kontext der Verkaufschance auf die Registerkarte **Angebote**.
2. Klicken Sie auf die Schaltfläche **Neu**.

Seite **Neue Angebot**

3. Geben Sie die Informationen auf der Seite **Neues Angebot** ein. Die Felder werden in der nachfolgenden Tabelle beschrieben.

Feld	Beschreibung
Währung	Die Währung des Angebots. Die Angebotswährung wird in der bevorzugten Währung des angemeldeten Benutzers angezeigt. Die Währung kann nur geändert werden, wenn keine Positionen vorliegen. Die hier festgelegte Währung wird auf der Seite **Verkaufschance - Zusammenfassung** angezeigt. Sie können mehrere Angebote ohne Positionen erstellen und jedes Mal eine andere Währung einstellen. Wenn Sie jedoch die Währung für das neue Angebot einstellen, wird die Währung auf allen anderen leeren Angeboten in dieselbe Währung geändert.
Preisliste	Wählen Sie die Preisliste aus, auf der das Angebot basieren soll. Dieses Feld ist obligatorisch. Es wird automatisch auf die Standardpreisliste eingestellt, wenn der Benutzer keine Alternative auswählt.
Status	Der Status eines Angebots kann **Aktiv**, **Inaktiv** oder **Umgewandelt** lauten. Sie können zwischen **Aktiv** und **Inaktiv** auswählen. Der Status **Umgewandelt** wird automatisch festgelegt, sobald das Angebot in einen Auftrag umgewandelt wurde. Wenn Sie den Status auf **Inaktiv** einstellen, wird der Gesamtbetrag des Angebots von der Angebotssumme der Verkaufschance abgezogen (sofern das Kontrollkästchen **In**

Feld	Beschreibung
	Angebotssumme einbeziehen aktiviert wurde).
In Angebotssumme einbeziehen	Bezieht das Angebot in das Feld **Angebotssumme** der Verkaufschance ein bzw. schließt es aus. Sie können ein oder mehrere Angebote so einstellen, dass sie in der Angebotssumme der Verkaufschance berücksichtigt werden. Die Angebotssumme wird nicht für Forecast-Zwecke verwendet.
Referenz	Wird beim Speichern des Angebots automatisch generiert. Das Format der Referenz wird vom Systemadministrator festgelegt.
Geöffnet	Ein schreibgeschütztes Feld, das vom System bei Erstellung des Angebots eingestellt wird.
Ablaufdatum	Wird standardmäßig auf sieben Tage ab dem Erstellungsdatum des Angebots eingestellt. Sie können dieses Datum manuell ändern. Der Systemadministrator kann den Standardwert für die Gültigkeitsdauer ändern.
Beschreibung	Eine kurze Beschreibung des Angebots.

Bei den Rabattfeldern auf Angebotsebene handelt es sich um:

Feld	Beschreibung
Rabatt-Typ	Wählen Sie entweder **Prozentsatz** oder **Betrag** aus.
Rabattprozentsatz	Der Rabatt in Prozent für das gesamte Angebot. Rabatte werden auf die im System eingestellten Dezimalstellen gerundet. Wenn Sie die Rabattart auf **Betrag** eingestellt haben, ist dieses Feld schreibgeschützt und wird auf Basis des Betrags berechnet, der im Feld **Rabattbetrag** eingegeben wurde.
Rabattbetrag	Der Rabattbetrag für das gesamte Angebot. Kann bis auf zwei Dezimalstellen genau eingegeben werden. Wenn Sie die Rabattart auf **Prozentsatz** eingestellt haben, ist dieses Feld schreibgeschützt und wird auf Basis des Prozentsatzes berechnet, der im Feld **Rabattprozentsatz** eingegeben wurde.

Hinweis: Sie können Angeboten oder Aufträgen, die keine Positionen aufweisen, einen Rabatt hinzufügen. Dies könnte in folgenden Fällen erforderlich sein:

- Sie möchten eine Gutschrift erheben oder

- Sie haben dem Kunden beispielsweise einen Rabatt von 10 Euro pro Auftrag zugesagt. In diesem Fall können Sie 10 Euro als Rabatt hinzufügen, bevor sich der Kunde für die Produkte entschieden hat.

4. Klicken Sie auf die Schaltfläche **Weiter**. Das Panel **Neue Position** wird angezeigt.

Panel **Neue Position**

5. Geben Sie die nötigen Informationen in das Panel **Neue Position** ein. Die Felder werden in der nachfolgenden Tabelle erklärt.

Feld	Beschreibung
Produktfamilie	Die Produktfamilie, zu der das Produkt gehört. Eine Firma für Bürobedarf könnte beispielsweise folgende Produktfamilien im Programm haben: Büromöbel, Peripheriegeräte für Computer, Briefpapier und Archivierungsartikel. Die ausgewählte Produktfamilie grenzt die Produkte ein, die im Feld **Produkt** ausgewählt werden können. Produktfamilien werden vom Systemadministrator eingerichtet.
Produkt	Wählen Sie ein Produkt aus der vom Systemadministrator eingerichteten Produktliste aus.
ME	Die verfügbare Mengeneinheit für das ausgewählte Produkt. Eine Firma für Büroartikel könnte beispielsweise Stifte einzeln und in 24er und 36er Packs verkaufen. In diesem Fall wäre es möglich, dass der Systemadministrator eine ME-Familie für "Stifte-Packs" mit den Mengeneinheiten "Einzeln", "24er Pack" und "36er Pack" einrichtet. Falls der Systemadministrator **Mengeneinheiten** nicht aktiviert hat, wird dieses Feld nicht angezeigt.
Menge	Die Menge des Produkts. Wenn Mengeneinheiten verwendet werden, ist dies die Menge der Mengeneinheit.
Listenpreis	Der Standardpreis für das Produkt. Wenn Mengeneinheiten verwendet werden, ist dies der Standardpreis der Mengeneinheit. Dieses Feld ist schreibgeschützt.
Angebotspreis	Wird standardmäßig auf den Listenpreis für eine Menge von 1 (eines Produkts oder einer ME) eingestellt. Dieses Feld kann bearbeitet werden, um Rabatte für Positionen zu berücksichtigen.
Positionsrabatt	Ein schreibgeschütztes Feld. Es errechnet sich durch Subtraktion des Angebotspreises vom Listenpreis und der Multiplikation mit der Menge.

6. Klicken Sie auf **Speichern und neu**, um die nächste Position hinzuzufügen, oder auf **Speichern**, um die Position hinzuzufügen und das Panel **Neue Position** zu schließen.

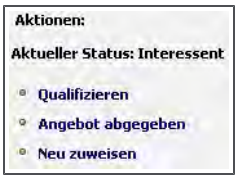
Nach dem Hinzufügen der Positionen haben Sie folgende Wahlmöglichkeiten:

- **Zusammenfassung ändern:** Gibt Ihnen Zugriff auf das Panel **Angebotszusammenfassung** und den Bereich **Positionsrabatt**.
- **Neue Position**: Ermöglicht Ihnen, das Angebot um weitere Positionen zu ergänzen.
- **Neue Position mit frei wählbarem Text**: Sie können eine Position mit frei wählbarem Text hinzufügen, z. B. für ein Produkt, das nicht in der Standardpreisliste enthalten ist. Sie können für die Position eine Beschreibung, eine Menge und einen Preis hinzufügen. Diese Positionen werden dem gedruckten Angebot hinzugefügt.
- **Neue Kommentarposition**: Sie können einen Kommentar mit frei wählbarem Text hinzufügen, z. B. Informationen zu einer anderen Position des Angebots. Sie können eine Positionsnummer und eine Beschreibung hinzufügen. Wenn Sie beispielsweise die Positionsnummer 2 hinzufügen, wird der Kommentar als zweite Position eingegeben. Wenn Sie bereits andere Positionen ausgewählt haben, werden deren Positionsnummern entsprechend geändert. Diese Kommentarpositionen werden dem gedruckten Angebot hinzugefügt.
- **Kopieren**: Erstellt ein neues Angebot auf Basis der vorhandenen Angebotsinformationen.
- **Convert.** Wandelt das Angebot in einen Auftrag um.
- **Serienbrieffunktion starten.** Führt das Angebot mit einem Vorlagendokument für Angebote zusammen.
- **Diesen Datensatz zu einer Gruppe hinzufügen**: Fügt das Angebot einer vorhandenen Gruppe von Angeboten hinzu, um z. B. im Rahmen einer Postversandaktion genutzt zu werden. Weitere Informationen finden Sie unter Gruppen (Seite 16-1).

Hinweis: Sie können beim Bearbeiten einer Position das Produkt oder die Produktfamilie nicht ändern.

Hochstufen einer Verkaufschance

Wenn in Ihrem System der Verkaufschancen-Workflow aktiviert ist, werden eine Reihe von Workflow-Schaltflächen rechts auf der Seite **Verkaufschance - Zusammenfassung** angezeigt. Welche Workflow-Schaltflächen Ihnen zur Verfügung stehen, hängt davon ab, wie der Verkaufschancen-Workflow unter Berücksichtigung Ihres Vertriebsprozesses eingerichtet und angepasst wurde.

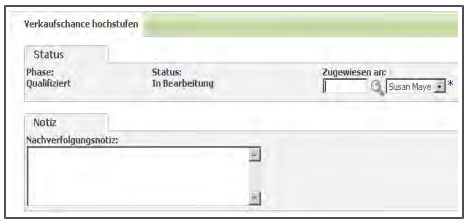


Workflow-Schaltflächen

Sie können die vom potenziellen Kunden erhaltenen Qualifizierungsinformationen für die Verkaufschance innerhalb des Beispielverkaufschancen-Workflows des Systems erfassen.

So stufen Sie die Verkaufschance hoch

1. Klicken Sie auf den Workflow-Gliederungspunkt **Qualifizieren**.
2. Wenn die Seite **Verkaufschance hochstufen** angezeigt wird, füllen Sie die Pflichtfelder aus und fügen zusätzliche Informationen im Feld **Nachverfolgungsnotiz** hinzu.



Seite **Verkaufschance hochstufen**

3. Klicken Sie auf die Schaltfläche **Speichern**. Die Seite **Verkaufschance – Zusammenfassung** wird angezeigt. Alle Änderungen, die auf der Seite **Verkaufschance hochstufen** an der Verkaufschance vorgenommen wurden, sind auf der Registerkarte **Verkaufschance - Nachverfolgung** zu sehen. Die Spalte **Dauer** auf der Registerkarte **Verkaufschance - Nachverfolgung** gibt darüber Aufschluss, wie lang sich die Verkaufschance in den einzelnen Phasen des Qualifizierungsprozesses befunden hat. Für **Dauer** wird der vom Systemadministrator definierte Geschäftskalender berücksichtigt.

Senden eines Angebots

So senden Sie ein Angebot an den Kunden

1. Öffnen Sie das Angebot auf der Registerkarte **Angebote**.
2. Klicken Sie auf die Schaltfläche **Serienbrieffunktion starten**. Eine Reihe von Dokumenten, die mit dem Vertrieb zusammenhängen, wird in der Liste **Gemeinsame Vorlagen** angezeigt.
3. Wählen Sie die zu verwendende Angebotsvorlage aus. Das Angebot wird in einem Rich-Text-Editor angezeigt, in dem es bearbeitet werden kann.
4. Auf der Seite **Dokument bearbeiten und zusammenführen** haben Sie folgende Möglichkeiten:
   - Sie können das Dokument für diesen Serienbrief ändern. Sie können benutzerdefinierten Text hinzufügen, weitere Sage CRM Serien Serienbrieffelder hinzufügen und eigene Formatierungen anwenden.
   - **Serienbriefvorschau**: Öffnet ein neues Browserfenster. **Hinweis**: Für die Anzeige müssen Sie ggf. aktive Popupblocker deaktivieren.
   - **Vorlage speichern**: Aktualisiert die Vorlage mit den durchgeführten Änderungen. Steht nur Benutzern mit Informationsmanager- oder Administrationsrechten zur Verfügung. Informationen zum Anpassen von Tabellen mit Positionen finden Sie in der bzw. *Systemadministratorbenutzerhandbuch*.
5. Klicken Sie auf **Zusammenführen und fortfahren**.
6. Die Seite **Zusammenführungsprozess abschließen** ermöglicht Folgendes:
   - Aktivieren bzw. Deaktivieren des Kontrollkästchens **Kommunikation erstellen**: Wenn Sie das Kontrollkästchen aktiviert lassen, wird ein vollständiger Kommunikationsdatensatz mit einem Link zum Serienbrief erstellt. Außerdem wird der Serienbrief auf der Registerkarte **Dokumente** zur Verfügung gestellt.
   - **Serienbriefdokument anzeigen**. Dies öffnet ein neues Browserfenster. Für die Anzeige müssen Sie ggf. aktive Popupblocker deaktivieren.
   - **Serienbriefdokument bearbeiten**. Dient zum Öffnen eines neuen Browserfensters, in dem Sie das Serienbriefdokument bearbeiten können. Diese Option ist nur in Internet Explorer und bei Verwenden des ActiveX-Plug-Ins verfügbar. Nehmen Sie die gewünschten Dokumentänderungen vor. Speichern und schließen Sie es anschließend. Klicken Sie dann auf der Seite **Zusammenführungsprozess abschließen** auf **Speichern**. **Hinweis**: Die Möglichkeit zum Verwenden des ActiveX-Plug-Ins legt der Systemadministrator unter

Administration | E-Mail und Dokumente | Konfiguration von Dokumenten und Berichten fest.

7. Wählen Sie **Fortfahren** aus. Wenn das Kontrollkästchen **Kommunikation erstellen** aktiviert gelassen wurde, wird die Seite **Serienbrief als Kommunikation speichern** angezeigt.
8. Fügen Sie einen **Betreff** für die Kommunikation hinzu, und aktualisieren Sie andere erforderliche Felder.
9. Klicken Sie auf die Schaltfläche **Speichern**. Ein Kommunikationsdatensatz mit einem Link zum Angebot wird erstellt, und das Angebot wird in der Registerkarte **Dokumente** gespeichert.
10. Stufen Sie die Verkaufschance in die nächste Phase des Vertriebszyklus hoch, indem Sie beispielsweise den Workflow-Gliederungspunkt **Angebot abgegeben** auf der Seite **Verkaufschance - Zusammenfassung** auswählen. Beachten Sie, dass der Beispiel-Workflow leicht von Ihrem angepassten Workflow abweichen kann.
11. Geben Sie die erforderlichen Informationen ein. Erhöhen Sie beispielsweise den Wert des Feldes **Wahrscheinlichkeit %**, und fügen Sie eine Nachverfolgungsnotiz hinzu. Die Verkaufschance befindet sich nun in der Phase **Angebot abgegeben**, und alle bis dato vorgenommenen Änderungen werden auf der Registerkarte **Verkaufschance - Nachverfolgung** wiedergegeben.

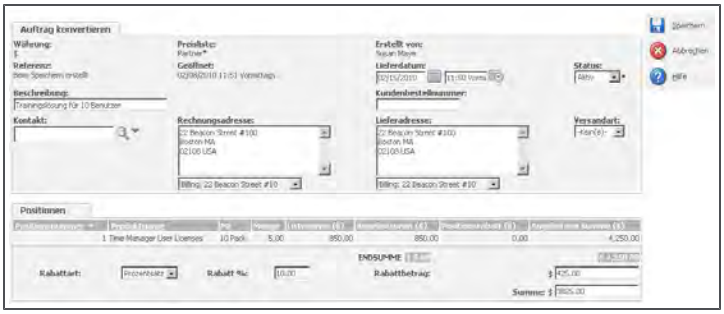
Umwandeln eines Angebots in einen Auftrag

Der Auftrag geht bei Ihnen ein.

So wandeln Sie das Angebot in einen Auftrag um

1. Öffnen Sie das Angebot im Kontext der Verkaufschance auf der Registerkarte **Angebote**.
2. Klicken Sie auf die Schaltfläche **Umwandeln**. Die Registerkarte schaltet nun automatisch von **Angebote** auf **Aufträge** um, und die Seite **In Auftrag umwandeln** wird angezeigt.

   Hinweis: Die Schaltfläche **Konvertieren** steht weiterhin zur Verfügung, selbst wenn das Ablaufdatum eines Angebots erreicht wurde. Sie erhalten jedoch eine Warnmeldung, wenn Sie versuchen, ein abgelaufenes Angebot umzuwandeln.



Seite **In Auftrag umwandeln**

3. Fügen Sie auf der Seite **In Auftrag umwandeln** die nötigen Informationen hinzu. Die Felder werden in den nachfolgenden Tabellen beschrieben:

Feld	Beschreibung
Währung	Die Währung des Auftrags. Dieser Wert wird aus dem Feld **Währung** des Angebots übernommen. Wenn in

Feld	Beschreibung
	Zusammenhang mit dem Auftrag keine Positionen vorliegen, kann dieses Feld bearbeitet werden.
Preisliste	Die Preisliste für den Auftrag. Schreibgeschützt. Der Wert wird aus dem Feld **Preisliste** des Angebots übernommen.
Referenz	Wird beim Speichern des Auftrags automatisch generiert. Das Format der Referenz wird vom Systemadministrator festgelegt.
Geöffnet	Datum und Uhrzeit der Umwandlung des Angebots in einen Auftrag.
Lieferdatum	Wird standardmäßig auf eine festgelegte Anzahl von Tagen ab der Erstellung des Auftrags eingestellt. Der Standardwert wird von Ihrem Systemadministrator definiert. Sie können dieses Datum manuell ändern.
Status	Kann auf **Aktiv**, **Inaktiv** oder **Abgeschlossen** eingestellt werden. Die Standardeinstellung lautet **Aktiv**. Wenn Sie den Status auf **Inaktiv** einstellen, wird der Gesamtbetrag des Auftrags von der Auftragssumme der Verkaufschance abgezogen (sofern das Kontrollkästchen **In Angebotssumme einbeziehen** im ursprünglichen Angebot aktiviert wurde).
Beschreibung	Eine kurze Beschreibung des Auftrags.
Kundenbestellnummer	Die Auftrags- bzw. Bestellnummer vom Kunden.
Kontakt	Die für den Auftrag verantwortliche Kontaktperson.
Rechnungsadresse	Wird mit der ersten Adresse des Typs **Rechnungsadresse** der Firma ausgefüllt. Wenn keine Rechnungsadresse vorhanden ist, erscheint standardmäßig die Hauptadresse der Firma. Der Adresstyp wird mit Hilfe des Kontrollkästchens **Typ** festgelegt, wenn eine neue Adresse erstellt wird. Sie können diese Adresse ändern, indem Sie eine alternative Adresse auswählen, die der Firma bereits zugewiesen wurde. Eine Liste der bereits zugewiesenen Adressen der jeweiligen Firma steht im Dropdown-Feld unter dem Feld **Rechnungsadresse** zur Verfügung. Alternativ können Sie die vorhandenen Adressinformationen überschreiben.
Lieferadresse	Wird mit der ersten Adresse des Typs **Lieferadresse** der

Feld	Beschreibung
	Firma ausgefüllt. Wenn keine Lieferadresse vorhanden ist, erscheint standardmäßig die Hauptadresse der Firma. Der Adresstyp wird mit Hilfe des Kontrollkästchens **Typ** festgelegt, wenn eine neue Adresse erstellt wird. Die Adresse kann durch Auswahl einer alternative Adresse aus dem Dropdown-Feld unter dem Feld **Lieferadresse** geändert werden. Alternativ können Sie die vorhandenen Adressinformationen überschreiben.
Versandart	Treffen Sie in der Dropdown-Liste Ihre Wahl. Beispielsweise **Kurier** oder **Post**.

Bei den Rabattfeldern auf Auftragsebene handelt es sich um:

Feld	Beschreibung
Rabatt-Typ	Wählen Sie entweder **Prozentsatz** oder **Betrag** aus.
Rabattprozentsatz	Der Rabatt in Prozent für den gesamten Auftrag.
Rabattbetrag	Der Rabattbetrag für das gesamte Angebot.

4. Klicken Sie auf die Schaltfläche **Speichern**.

   Wenn Sie den Auftrag speichern, kann auf der Registerkarte **Aufträge** in der Spalte **Verknüpftes Angebot** auf eine Verknüpfung zum dazugehörigen Angebot geklickt werden. Auf eine Verknüpfung zum dazugehörigen Auftrag kann auf der Registerkarte **Angebote** in der Spalte **Verknüpfter Auftrag** zugegriffen werden.

Nachdem dem Speichern des Auftrags haben Sie folgende Optionen:

- **Zusammenfassung ändern:** Gibt Ihnen Zugriff auf das Panel **Auftragszusammenfassung** und den Bereich **Positionsrabatt**.
- **Neue Position:** Ermöglicht Ihnen, den Auftrag um eine neue Position zu ergänzen.
- **Neue Position mit frei wählbarem Text**: Sie können eine Position mit frei wählbarem Text hinzufügen, z. B. für ein Produkt, das nicht in der Standardpreisliste enthalten ist. Sie können für die Position eine Beschreibung, eine Menge und einen Preis hinzufügen. Diese Positionen werden dem gedruckten Auftrag hinzugefügt.
- **Neue Kommentarposition**: Sie können einen Kommentar mit frei wählbarem Text hinzufügen, z. B. Informationen zu einer anderen Position des Angebots. Sie können eine Positionsnummer und eine Beschreibung hinzufügen. Wenn Sie beispielsweise die Positionsnummer 2 hinzufügen, wird der Kommentar als zweite Position eingegeben. Wenn Sie bereits andere Positionen ausgewählt haben, werden deren Positionsnummern entsprechend geändert. Kommentarpositionen werden dem gedruckten Auftrag hinzugefügt.
- **Kopieren**:Erstellt einen neuen Auftrag auf Basis der vorhandenen Auftragsinformationen.
- **Serienbrieffunktion starten:** Führt den Auftrag mit einem Vorlagendokument für Aufträge zusammen.

- **Diesen Datensatz zu einer Gruppe hinzufügen**: Fügt den Auftrag einer vorhandenen Gruppe von Aufträgen hinzu, um z. B. im Rahmen einer Postversandaktion genutzt zu werden. Weitere Informationen finden Sie unter Gruppen (Seite 16-1).

Drucken eines Auftrags

Sie können eine Auftragsbestätigung erstellen und diese sowohl an den Kunden als auch an das Team schicken, das für die Ausführung von Aufträgen zuständig ist.

So drucken Sie einen Auftrag

1. Klicken Sie auf der Registerkarte **Aufträge** auf die Schaltfläche **Serienbrieffunktion starten**. Eine Liste der gemeinsamen Vorlagen wird angezeigt.
2. Klicken Sie auf den Hyperlink der Vorlage, die Sie verwenden möchten. Der Auftrag wird auf dem Bildschirm angezeigt und kann bearbeitet werden.
3. Auf der Seite **Dokument bearbeiten und zusammenführen** haben Sie folgende Möglichkeiten:
   - Sie können das Dokument für diesen Serienbrief ändern. Sie können benutzerdefinierten Text hinzufügen, weitere Sage CRM Serien Serienbrieffelder hinzufügen und eigene Formatierungen anwenden.
   - **Serienbriefvorschau**: Öffnet ein neues Browserfenster. **Hinweis**: Für die Anzeige müssen Sie ggf. aktive Popupblocker deaktivieren.
   - **Vorlage speichern**: Aktualisiert die Vorlage mit den durchgeführten Änderungen. Steht nur Benutzern mit Informationsmanager- oder Administrationsrechten zur Verfügung. Informationen zum Anpassen von Tabellen mit Positionen finden Sie in der bzw. *Systemadministratorbenutzerhandbuch*.
4. Klicken Sie auf **Zusammenführen und fortfahren**.
5. Die Seite **Zusammenführungsprozess abschließen** ermöglicht Folgendes:
   - Aktivieren bzw. Deaktivieren des Kontrollkästchens **Kommunikation erstellen**: Wenn Sie das Kontrollkästchen aktiviert lassen, wird ein vollständiger Kommunikationsdatensatz mit einem Link zum Serienbrief erstellt. Außerdem wird der Serienbrief auf der Registerkarte **Dokumente** zur Verfügung gestellt.
   - **Serienbriefdokument anzeigen**. Dies öffnet ein neues Browserfenster. Für die Anzeige müssen Sie ggf. aktive Popupblocker deaktivieren.
   - **Serienbriefdokument bearbeiten**. Dient zum Öffnen eines neuen Browserfensters, in dem Sie das Serienbriefdokument bearbeiten können. Diese Option ist nur in Internet Explorer und bei Verwenden des ActiveX-Plug-Ins verfügbar. Nehmen Sie die gewünschten Dokumentänderungen vor. Speichern und schließen Sie es anschließend. Klicken Sie dann auf der Seite **Zusammenführungsprozess abschließen** auf **Speichern**. **Hinweis**: Die Möglichkeit zum Verwenden des ActiveX-Plug-Ins legt der Systemadministrator unter **Administration | E-Mail und Dokumente | Konfiguration von Dokumenten und Berichten** fest.
6. Wählen Sie **Fortfahren** aus. Wenn das Kontrollkästchen **Kommunikation erstellen** aktiviert gelassen wurde, wird die Seite **Serienbrief als Kommunikation speichern** angezeigt.
7. Fügen Sie einen **Betreff** für die Kommunikation hinzu, und aktualisieren Sie andere erforderliche Felder.
8. Klicken Sie auf die Schaltfläche **Speichern**. Ein Kommunikationsdatensatz mit einem Link zum Auftrag wird erstellt, und der Auftrag wird in der Registerkarte **Dokumente** gespeichert.

Abschließen eines Geschäfts

So schließen Sie eine Verkaufschance ab

1. Wählen Sie im Kontext der Verkaufschance den Workflow-Gliederungspunkt **Verkauft** aus. Die Seite **Verkaufschance hochstufen** wird angezeigt.
2. Geben Sie die Details zum **Status** ein, und fügen Sie eine Nachverfolgungsnotiz hinzu.
3. Klicken Sie auf die Schaltfläche **Speichern**.

   Die Verkaufschance wird auf die Phase **Vereinbarung der Konditionen** und den Status **Gewonnen** eingestellt. Im letzten Schritt dieses Beispiel-Workflows wird die Verkaufschance abgeschlossen, indem Sie den Workflow-Gliederungspunkt **Geschlossen** auswählen.

Manuelles Hochstufen von Verkaufschancen

Die Workflow-Funktion automatisiert das Hochstufen von Verkaufschancen gemäß vordefinierter Geschäftsprozesse.

Wenn in Ihrem System der Verkaufschancen-Workflow nicht aktiviert ist, werden die Gliederungspunkte des Verkaufschancen-Workflows rechts auf der Seite **Verkaufschance - Zusammenfassung** durch die Schaltfläche **Hochstufen** ersetzt. Über diese Schaltfläche können Sie die Details der Verkaufschance auf der Seite **Verkaufschance hochstufen** manuell ändern. Änderungen werden weiterhin auf der Registerkarte **Verkaufschance - Nachverfolgung** erfasst.

Anzeigen der Vertriebs-Pipeline

So zeigen Sie eine grafische Darstellung Ihrer Verkaufschancen an

- Klicken Sie erst auf die Schaltfläche **Mein CRM** und dann auf die Registerkarte **Verkaufschancen**.

Die Seite **Verkaufschancen** wird angezeigt, die sich aus folgenden Bereichen zusammensetzt:

- Grafische Pipeline
- Statistik-Panel
- Verkaufschancenliste
- Filterfeld

Die Informationen im Statistik-Panel werden in der folgenden Tabelle zusammengefasst.

Feld	Beschreibung
Anzahl der Verkaufschancen	Die Gesamtanzahl der Verkaufschancen für die aktuelle Phase.
Forecast	Der Forecast-Gesamtwert der Verkaufschancen für die aktuelle Phase.
Gewichteter Forecast	Der gewichtete Forecast-Wert der Verkaufschancen für die aktuelle Phase, also der Wert von **Forecast** multipliziert mit dem Wert von **Wahrscheinlichkeit %**.

Feld	Beschreibung
Durchschnittswert	Der durchschnittliche Forecast-Wert der Verkaufschancen für die aktuelle Phase, also der Forecast-Gesamtwert dividiert durch die Anzahl der Verkaufschancen.
Durchschnittliche Wahrscheinlichkeit	Der Gesamtwert von **Wahrscheinlichkeit %** dividiert durch die Anzahl der Verkaufschancen.
Gewichteter Durchschnitt	Der Durchschnittswert multipliziert mit der durchschnittlichen Wahrscheinlichkeit.

Detailsuche in Pipelines

Wenn Sie auf einen Abschnitt der Pipeline oder auf einen der Phasen-Hyperlinks unter der Pipeline klicken, gelangen Sie zum Statistik-Panel, das Statistiken zur ausgewählten Phase der Pipeline anzeigt.

Außerdem wird die Liste der Verkaufschancen gefiltert, um nur solche Verkaufschancen anzuzeigen, die sich in der ausgewählten Phase der Pipeline befinden. Die in der Pipeline ausgewählte Phase wird automatisch im Filterfeld eingestellt.

Eine Detailsuche in der Pipeline lässt sich auch ausführen, indem Sie die Verkaufschancenphase über das Filterfeld ändern.

Die Pipeline-Grafik kann auch über die Registerkarte **Verkaufschancen** einer Firma oder Person angezeigt werden.

Ausführen eines Verkaufschancenberichts

Zusammenfassungsberichte für Verkaufschancen bieten einen schnellen Überblick über bestimmte Verkaufschancen. So erstellen Sie einen Zusammenfassungsbericht für eine Verkaufschance

1. Navigieren Sie zu der Verkaufschance, für die Sie einen Bericht erstellen möchten, und öffnen Sie diese.
2. Klicken Sie auf der Seite **Verkaufschance - Zusammenfassung** auf die Schaltfläche **Zusammenfassungsbericht**. Der Bericht wird im PDF-Format angezeigt.

Ermitteln der zugewiesenen Verkaufschancen

So ermitteln Sie, welche Verkaufschancen Sie derzeit in Bearbeitung haben bzw. Ihnen zugewiesen sind

- Klicken Sie in **Mein CRM** auf die Registerkarte **Verkaufschancen**.

  Die Verkaufschancen, die Ihnen derzeit zugewiesen sind, werden aufgelistet. Wenn die Liste lang ist und ihre Verwendung deshalb schwierig ist, können Sie sie mit Hilfe des Filterfelds rechts auf dem Bildschirm filtern.

Erstellen einer Verkaufschance auf Basis eines anderen Kontextes

Sie können neue Verkaufschancen nicht nur über die Menüschaltfläche **Neu** erstellen, sondern auch in **Mein CRM**. So erstellen Sie eine neue Verkaufschance in **Mein CRM**

1. Klicken Sie erst auf die Registerkarte **Verkaufschancen** und dann auf die Schaltfläche **Neue Verkaufschance**. Die neue Verkaufschance wird Ihnen automatisch zugewiesen, Sie können sie bei Bedarf jedoch auch einem anderen Benutzer zuweisen.
2. Geben Sie die Verkaufschancendetails ein, und klicken Sie auf **Speichern**.

Wenn Sie Aufträge und Angebote außerhalb des Kontexts einer Firma oder Verkaufschance erstellen, können Sie das Angebot bzw. den Auftrag schneller wiederfinden, indem Sie über die Menüschaltfläche **Suchen** danach suchen oder auf Ihre Verlaufsliste zugreifen.

Löschen einer Verkaufschance

Ob Sie zum Löschen von Verkaufschancen berechtigt sind, ist von Ihrem Sicherheitsprofil abhängig. Wenn Ihr Profil das Löschen von Verkaufschancen zulässt, steht die Schaltfläche **Löschen** im Bearbeitungsmodus auf der Seite **Verkaufschance - Zusammenfassung** zur Verfügung. Wenden Sie sich an Ihren Systemadministrator, wenn Sie zum Löschen von Verkaufschancen in der Lage sein sollten, die Schaltfläche aber nicht verfügbar ist.

So löschen Sie eine Verkaufschance

1. Navigieren Sie zu der Verkaufschance, die Sie löschen möchten, und öffnen Sie diese.
2. Klicken Sie auf der Seite **Verkaufschance - Zusammenfassung** auf die Schaltfläche **Bearbeiten**.
3. Klicken Sie erst auf die Schaltfläche **Löschen** und dann auf die Schaltfläche **Löschen bestätigen**, um die Verkaufschance zu löschen.

Der Verkaufschancendatensatz wird aus dem System entfernt.

Erstellen von Angeboten und Aufträgen außerhalb des Verkaufschancenkontextes

Sie können Angebote und Aufträge außerhalb des Verkaufschancenkontextes erstellen, beispielsweise wenn der Arbeitsbereich **Mein CRM** oder der Kontext einer Firma aktiv ist.

So erstellen Sie ein Angebot oder einen Auftrag außerhalb des Verkaufschancenkontextes

1. Klicken Sie in **Mein CRM** auf die Menüschaltfläche **Neu**, und wählen Sie **Angebot** oder **Auftrag** aus.
2. Die Seite **Neues Angebot** bzw. **Neuer Auftrag** wird angezeigt.
3. Geben Sie die nötigen Informationen auf der Seite **Neues Angebot** bzw. **Neuer Auftrag** ein. Weitere Informationen finden Sie unter Produkte (Seite 12-6).
4. Sie können das Angebot bzw. den Auftrag zu diesem Zeitpunkt mit einer Firma oder Person mithilfe der Schaltflächen für die erweiterte Suche verknüpfen.
5. **Speichern** Sie das Angebot bzw. den Auftrag. Es wird automatisch eine neue Verkaufschance erstellt, und das Angebot bzw. der Auftrag wird mit der neuen Verkaufschance verknüpft.

Suchen nach einem Angebot

So suchen Sie ein Angebot

1. Klicken Sie mit der rechten Maustaste auf die Menüschaltfläche **Suchen**, oder bewegen Sie den Mauszeiger darüber. Die Popup-Liste wird angezeigt.
2. Wählen Sie in der Popup-Liste **Angebot** aus. Die Angebotssuchseite wird angezeigt.
3. Auf der Seite **Suchen** können Sie die Suchkriterien eingeben oder auswählen.
4. Klicken Sie auf die Schaltfläche **Suchen**. Eine Liste aller Angebote, die Ihren Suchkriterien entsprechen, wird angezeigt.
5. Klicken Sie auf den Hyperlink der Angebotsreferenz oder -beschreibung. Die Seite mit den Angebotsdetails wird mit einer Übersicht des Angebots angezeigt.

Suchen nach einem Auftrag

So suchen Sie einen Auftrag

1. Klicken Sie mit der rechten Maustaste auf die Menüschaltfläche **Suchen**, oder bewegen Sie den Mauszeiger darüber. Die Popup-Liste wird angezeigt.
2. Wählen Sie in der Popup-Liste **Auftrag** aus. Die Auftragssuchseite wird angezeigt.
3. Auf der Seite **Suchen** können Sie die Suchkriterien eingeben oder auswählen.
4. Klicken Sie auf die Schaltfläche **Suchen**. Eine Liste mit allen Aufträgen, die Ihren Suchkriterien entsprechen, wird angezeigt.
5. Klicken Sie auf den Hyperlink der Auftragsreferenz, -beschreibung oder des Auftragsstatus. Die Seite mit den Auftragsdetails wird mit einer Übersicht des Auftrags angezeigt.

Kapitel 13: Vertriebs-Forecasts

In diesem Kapitel wird Folgendes erläutert:

- **Definieren von Vertriebs-Forecasts**
- **Übersicht über die Terminologie zu Vertriebs-Forecasts**
- **Erstellen eines eigenen Forecasts**
- **Abgeben eines Forecasts an den Manager**
- **Anzeigen bereits abgegebener Forecasts**
- **Arbeiten mit Team-Forecasts**
- **Anzeigen der Forecasts anderer Personen als Administrator**

Definition eines Vertriebs-Forecasts

Vertriebs-Forecasts stellen folgende Funktionen bereit:

- Einzelne Vertriebsmitarbeiter können Verkaufschancen in ihrer Pipeline kennzeichnen, um anzugeben, ob sie in ihren Vertriebs-Forecast aufgenommen werden sollen.
- Einzelne Vertriebsmitarbeiter können Forecasts eingeben, wobei sie ihre Verkaufschancen-Pipeline standardmäßig als Ausgangspunkt verwenden.
- Vertriebsmanager können Forecasts basierend auf eigenen individuellen Pipelines sowie auf den Forecasts ihres Teams erstellen.

Terminologie zu Vertriebs-Forecasts

In dieser Tabelle wird die Terminologie zu Vertriebs-Forecasts erläutert:

Begriff	Beschreibung
Verkaufschance	Eine Verkaufschance, die von einem bestimmten Vertriebsmitarbeiter bearbeitet wird.
Pipeline	Die Liste der Verkaufschancen, die einem Vertriebsmitarbeiter derzeit zugewiesen sind (in **Mein CRM | Verkaufschancen**).
Forecast-Wert der Verkaufschance	Jeder Verkaufschance wird vom zugehörigen Vertriebsmitarbeiter ein Forecast-Wert zugewiesen. Hierbei handelt es sich um die Summe, die ein Vertriebsmitarbeiter bei Abschluss eines Geschäfts erwartet.

Begriff	Beschreibung
Wahrscheinlichkeit einer Verkaufschance	Die Wahrscheinlichkeit in Prozent, mit der ein Geschäft voraussichtlich zum Abschluss gebracht wird.
Geplantes Abschlussdatum einer Verkaufschance	Das Datum, zu dem der Vertriebsmitarbeiter den Abschluss des jeweiligen Geschäfts erwartet. Dieses Datum ist obligatorisch. Auf Grundlage dieses Datums wird entschieden, in welchen Quartals-Forecast eine Verkaufschance aufgenommen wird.
Forecast-Szenario einer Verkaufschance	Gibt an, in welche Elemente eines Forecasts die jeweilige Verkaufschance aufgenommen werden soll: **Ausschließen** (aus Forecast ausschließen); **Zugesagt** (wird definitiv abgeschlossen – Vertriebswert wird in den Szenarien **Zugesagt**, **Wahrscheinlich** und **Günstigster Fall** berücksichtigt); **Wahrscheinlich** (wird wahrscheinlich abgeschlossen, der Vertriebswert wird in den Szenarien **Wahrscheinlich** und **Günstigster Fall** berücksichtigt); **Günstigster Fall** (Vertriebswert wird nur im Szenario **Günstigster Fall** berücksichtigt).

In dieser Tabelle wird die auf Forecasts bezogene Terminologie erläutert.

Begriff	Beschreibung
Quartal	Ein Zeitraum von drei Monaten.
Vertriebs-Forecast	Ein Forecast für einen bestimmten Zeitraum (Quartal) für einen bestimmten Vertriebsmitarbeiter, der angibt, wie der Vertriebmitarbeiter die Wahrscheinlichkeit eines Geschäftsabschlusses einschätzt. Jeder Forecast enthält drei Werte für jeden Quartalsmonat: **Zugesagt** (Worst Case-Szenario); **Wahrscheinlich**; **Günstigster Fall**.
Vertriebsmitarbeiter	Ein Vertriebsmitarbeiter, für den kein anderer Vertriebsmitarbeiter Berichte oder Rollups erstellt und der ausschließlich für seine eigene Pipeline verantwortlich ist.
Vertriebsmanager / Vorgesetzter	Ein Vertriebsmitarbeiter, für den mindestens ein anderer Vertriebsmitarbeiter Berichte oder Rollups erstellt und der dafür zuständig ist, diese untergeordneten Forecasts in seine Gesamt-Forecasts aufzunehmen.
Rollup	Um die Hierarchie in einem Vertriebsteam zu vereinfachen, können Benutzer Rollups oder Berichte für andere Benutzer erstellen. Dies ist mit der Hierarchie im Berichtswesen vergleichbar. Angenommen, Tim McGraw ist

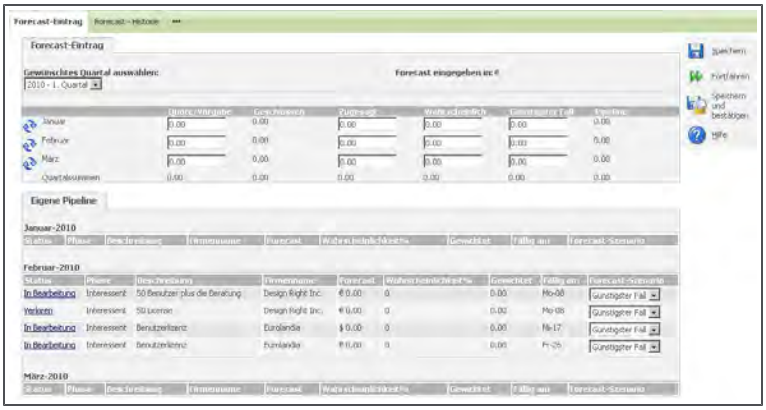
Begriff	Beschreibung
	Vertriebsmanager für England. Peter Johnson und Mathew Ebden sind beide Vertriebsmitarbeiter für England, für deren Forecasts Rollups für Tim McGraw erstellt werden. Wenn Andreas Müller seinen Forecast an den EMEA-Vertriebsmanager abgibt, nimmt er sämtliche Geschäfte, an denen er selbst arbeiten, sowie die Forecasts seines Teams Peter Johann und Matthias Emden in seinen Forecast auf.
Quote/Vorgabe	Das Vertriebsziel eines Vertriebsmitarbeiters für einen Monat, ein Quartal oder ein Jahr. Dieses Vertriebsziel wird vom jeweiligen Manager eingegeben und kann vom Mitarbeiter selbst überschrieben werden (abhängig von den Systemeinstellungen).

Erstellen eines eigenen Forecasts

Damit Sie mit Forecasts arbeiten können, muss der Systemadministrator Ihnen Zugriffsrechte für die Registerkarte **Forecasts** erteilen. Ein Quartals-Forecast basiert auf den bereits im System gespeicherten Verkaufschancen, wobei das Fälligkeitsdatum einer Verkaufschance in dem Quartal liegt, für das Sie den Forecast vorbereiten.

So bereiten Sie einen Forecast für das 4. Quartal (Oktober bis Dezember) dieses Jahres vor

1. Wählen Sie **Mein CRM** | Registerkarte **Forecasts** aus, um eine Liste der vorhandenen Forecasts anzuzeigen.
2. Wenn die Liste noch keinen Eintrag für das 4. Quartal dieses Jahres enthält, klicken Sie auf die Schaltfläche **Neuer Forecast**. Die Seite **Forecast-Eintrag** wird angezeigt. Standardmäßig enthält sie das aktuelle Quartal.

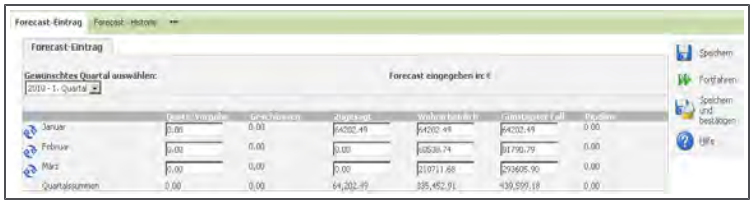


Seite **Forecast-Eintrag**

3. Setzen Sie das Feld **Gewünschtes Quartal auswählen** auf das Quartal, für das Sie einen Forecast eingeben möchten. Die Seite **Forecast-Eintrag** wird aktualisiert und zeigt nun die Monate des ausgewählten Quartals an. Verkaufschancen werden unter dem Monat aufgeführt, in den das Fälligkeitsdatum fällt.

- Das Forecast-Szenario der einzelnen Verkaufschancen ist standardmäßig auf **Ausschließen** eingestellt. Das bedeutet, dass noch keine Forecast-Werte von Verkaufschancen in Forecast-Vertriebswerten berücksichtigt wurden.
- Bei dem gewichteten Forecast handelt es sich um den Forecast-Vertriebswert multipliziert mit der Wahrscheinlichkeit in Prozent.
- Unabhängig davon, in welcher Währung die Forecast-Vertriebswerte eingegeben wurden, werden sie in die oben im Panel **Zusammenfassung** angegebene Forecast-Währung umgerechnet. Die Forecast-Währung wird vom Systemadministrator für die einzelnen Mitarbeiter angegeben. Wenn ein Mitarbeiter seine bevorzugte Währung unter **Mein CRM | Einstellungen** ändert, wird der Forecast dennoch in der festgelegten Forecast-Währung angegeben. Der Mitarbeiter kann die Summen jedoch oben im Panel **Zusammenfassung** in seiner bevorzugten Währung anzeigen.
- Bei dem Pipeline-Vertriebswert auf der Seite **Forecast - Zusammenfassung** handelt es sich um den gesamten gewichteten Forecast aller Pipeline-Einträge nach Monat, unabhängig vom jeweiligen Szenario.

4. Aktualisieren Sie die Forecast-Szenarien mit den Verkaufschancen, die Sie in den Forecast aufnehmen möchten. Wenn Sie keine Verkaufschance aufnehmen möchten, behalten Sie das Szenario **Ausschließen** bei.
   - **Zugesagt** gibt an, dass das jeweilige Geschäft definitiv zum Abschluss gebracht wird. Der gewichtete Forecast-Vertriebswert wird in die Felder **Zugesagt**, **Wahrscheinlich** und **Günstigster Fall** aufgenommen.
5. Wenn Sie die Forecast-Szenarien aktualisieren, klicken Sie auf die Schaltfläche für jeden Monat, um die Auswirkungen des Szenarios auf Ihren Forecast im Panel **Forecast - Zusammenfassung** anzuzeigen.



Panel **Forecast - Zusammenfassung** nach der Neuberechnung der Vertriebswerte

6. Aktualisieren Sie die Forecast-Szenarien mit den verbleibenden Verkaufschancen, die Sie in den Forecast aufnehmen möchten.
   - **Wahrscheinlich** gibt an, dass das Geschäft wahrscheinlich zum Abschluss gebracht wird. Der gewichtete Forecast-Vertriebswert wird in die Felder **Wahrscheinlich** und **Günstigster Fall** aufgenommen.
   - Günstigster Fall gibt an, dass das Geschäft möglicherweise abgeschlossen wird. Der gewichtete Forecast-Vertriebswert wird nur in das Feld **Günstigster Fall** aufgenommen.
7. Wenn Sie über die entsprechenden Rechte verfügen, können Sie die Forecast-Vertriebswerte im Panel **Forecast - Zusammenfassung** manuell überschreiben. Klicken Sie zum Speichern Ihrer Änderungen auf die Schaltfläche **Speichern**. Sie können ebenfalls Ihre monatliche Verkaufsquote als Vergleich zu den Forecast-Vertriebswerten hinzufügen.
8. Klicken Sie auf die Schaltfläche **Fortfahren**, um zur Liste **Forecast** zurückzukehren.
9. Klicken Sie auf die Schaltfläche **Neuer Forecast**, um einen Forecast für ein weiteres Quartal hinzuzufügen und die oben beschriebenen Schritte auszuführen. Um zu dem Forecast zurückzukehren, an dem Sie gearbeitet haben, klicken Sie auf den Hyperlink des Forecasts in der Liste **Forecast**.

Abgeben eines Forecasts

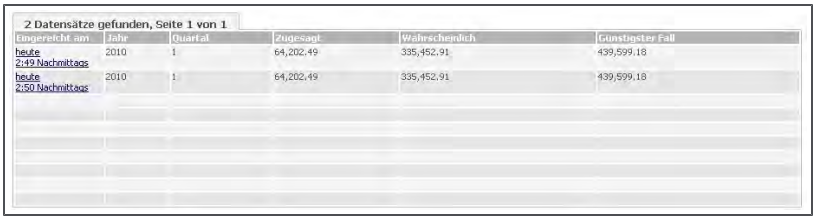
So geben Sie einen Forecast bei Ihrem Manager ab

1. Wählen Sie **Mein CRM** | **Forecasts** aus, und klicken Sie dann auf den Hyperlink des abzugebenden Quartals-Forecasts. Die Seite **Forecast-Eintrag** wird angezeigt.
2. Nehmen Sie die erforderlichen letzten Änderungen vor, und klicken Sie auf die Schaltfläche **Speichern und bestätigen**. Wenn Sie auf die Schaltfläche **Speichern und bestätigen** klicken:
   - Wird der Forecast Ihrem Manager (Vorgesetzten) zur Verfügung gestellt. Die Details Ihres Forecasts stehen Ihrem Manager erst zur Verfügung, wenn Sie auf die Schaltfläche **Speichern und bestätigen** klicken.
   - Wird der Forecast auf der Registerkarte **Forecast - Historie** hinzugefügt, um Ihnen einen statischen Snapshot des abgegebenen Forecasts zu liefern.

Anzeigen abgegebener Forecasts

So zeigen Sie einen bereits abgegebenen Forecast an

1. Wählen Sie **Mein CRM** | **Forecasts** aus, und klicken Sie dann auf den Hyperlink des zu überprüfenden Quartals-Forecasts. Die Seite **Forecast-Eintrag** wird angezeigt.
2. Klicken Sie auf die Registerkarte **Forecast - Historie**. Eine Liste aller abgegebenen Forecasts für das ausgewählte Quartal wird angezeigt. Wenn Sie Forecasts z. B. wöchentlich abgeben müssen, sind mehrere Forecasts vorhanden.



Forecast-Liste auf der Registerkarte **Forecast - Historie**

3. Klicken Sie auf den Hyperlink der zu überprüfenden Forecast-Historie. Die Seite **Forecast-Eintrag** wird schreibgeschützt angezeigt. Sie können auf den Hyperlink einer einzelnen Verkaufschance klicken, um die Details der Verkaufschance zum Zeitpunkt der Forecast-Abgabe anzuzeigen. Diese Seite wird in einem neuen Browserfenster geöffnet. Sie kann vom Systemadministrator so angepasst werden, dass weitere oder andere Informationen zur ausgewählten Verkaufschance angezeigt werden.
4. Klicken Sie auf die Schaltfläche **Fortfahren**, um zur Liste **Forecast - Historie** zurückzukehren.

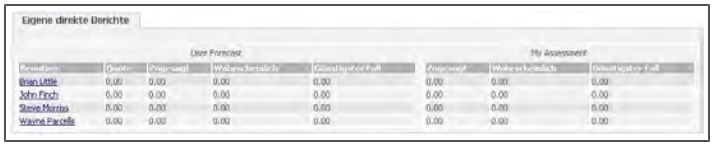
Arbeiten mit Team-Forecasts

Vertriebsmanagern wird genau dieselbe Forecast-Registerkarte angezeigt wie anderen Mitarbeitern, nur werden neben ihren eigenen Forecasts auch die abgegebenen Forecasts ihrer Teams (Mitarbeiter, die Rollups für sie erstellen) aufgeführt.

So zeigen Sie die Forecast-Informationen eines Teams an

1. Wählen Sie **Mein CRM** | **Forecasts** aus.
2. Klicken Sie zum Erstellen eines neuen Forecasts auf die Registerkarte **Neuer Forecast**.
3. Wählen Sie das **Quartal** und das **Jahr** des Forecasts aus, z. B. **Dieses Jahr - 4. Quartal**. Ihr eigener Forecast wird im Panel **Eigene Pipeline** angezeigt, die Team-Forecasts im Panel **Eigene direkte Berichte**.
4. Um die Details eines einzelnen Forecasts zu überprüfen und die Bewertung der Szenarien **Zugesagt**, **Wahrscheinlich** und **Günstigster Fall** eines Vertriebsmitarbeiters einzugeben, klicken Sie auf den **Hyperlink** des Mitarbeiters. Der Bildschirm **Forecast-Details** des ausgewählten Mitarbeiters wird angezeigt. Vertriebsmanager können oben im Panel **Forecast-Eintrag** eigene Bewertungen eingeben.

   Hinweis: Wenn ein Manager auf den Hyperlink der Verkaufschance eines Mitarbeiters klickt, wird der Zusammenfassungsbildschirm für diese Verkaufschance angezeigt.



Panel **Eigene direkte Berichte**

5. Klicken Sie auf die Schaltfläche **Speichern**, um die Bewertung des Managers zu aktualisieren.
6. Klicken Sie auf die Schaltfläche **Zurück**, um zum eigenen Bildschirm **Forecast-Details** zurückzukehren. Ihre eigene Bewertung des Vertriebsmitarbeiter-Forecasts wird im Panel **Eigene Bewertung** aktualisiert.
7. Klicken Sie auf die Lupensymbole neben den Monaten, um den Gesamt-Forecast zu aktualisieren.
8. Nehmen Sie endgültige Änderungen an den Forecast-Vertriebswerten im obersten Panel ggf. manuell vor.
9. Klicken Sie auf die Schaltfläche **Speichern und bestätigen**, um den Forecast des gesamten Teams zu bestätigen. Hierzu zählen ebenfalls alle Verkaufschancen, an denen der Manager selbst arbeitet.

   Durch Klicken auf die Schaltfläche **Speichern und bestätigen** auf der Registerkarte **Forecast - Historie** wird ein aktueller Snapshot erstellt, genau wie bei der Abgabe eines eigenen Forecast durch einen einzelnen Vertriebsmitarbeiter.

Administratorzugriff auf Forecasts

Ein Benutzer mit vollständigen Systemadministrator-Rechten kann über **Mein CRM | Forecasts** auf Forecasts anderer Vertriebsmitarbeiter zugreifen und diese abgeben. Hierzu muss der Administrator sich mit seiner eigenen ID und dem zugehörigen Kennwort anmelden und den Benutzernamen im Kontextbereich von **Mein CRM** ändern. Er kann dann den Forecast des jeweiligen Mitarbeiters wie seinen eigenen überprüfen, ändern und abgeben.

Wenn der Administrator diesen Bildschirm verlässt und ihn anschließend z. B. über die Schaltfläche **Zurück** wieder aufrufen möchten, befindet sich dieser im schreibgeschützten Modus.

Kapitel 14: Interessenten

In diesem Kapitel werden folgende Themen behandelt:

- Definieren eines Interessenten
- Übersicht über die Felder im Interessentenbildschirm
- Erstellen eines neuen Interessenten
- Suchen nach einem vorhandenen Interessenten
- Zuordnen eines Interessenten zu einer vorhandenen Firma
- Qualifizieren eines Interessenten
- Konvertieren eines Interessenten in eine Verkaufschance
- Manuelles Hochstufen eines Interessenten
- Anzeigen der Interessenten-Pipeline
- Ausführen eines Interessentenberichts
- Anzeigen der Ihnen zugewiesenen Interessenten
- Erstellen eines Interessenten aus anderen Kontexten
- Löschen eines Interessenten

Definition eines Interessenten

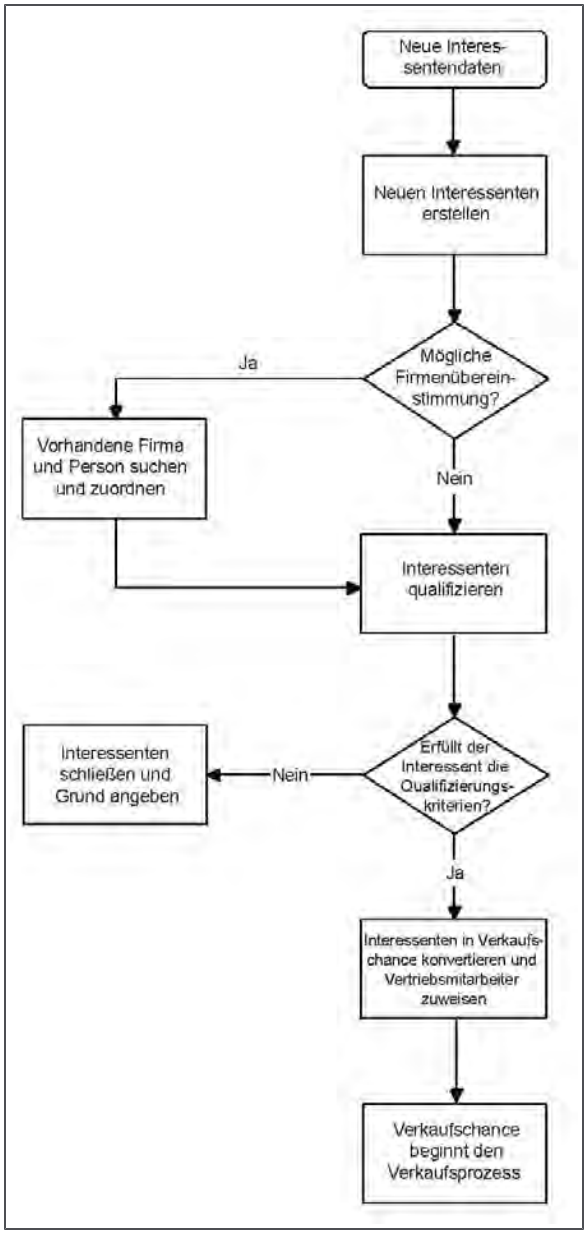
Bei einem Interessenten handelt es sich um unqualifizierte Informationen, die z. B. über Ihre Unternehmenswebsite, Messen oder erworbene Verteilerlisten eingegangen sind.

Interessenten befinden sich außerhalb des Kontexts einer Person oder Firma. Auf diese Weise wird vermieden, dass das System mit Tausenden von ungefilterten und unqualifizierten Firmen und Personen überlastet wird.

Erst wenn ein Interessent qualifiziert wurde und in eine Verkaufschance konvertiert werden kann, wird ein neuer Firmen- und Personendatensatz erstellt. Wenn die Firma und die Person bereits in Ihrem System vorhanden sind, können die Interessentendetails dem vorhandenen Firmen- und Personendatensatz zugeordnet werden.

In diesem Abschnitt wird nicht erläutert, wie Interessenten beispielsweise aus erworbenen Datenlisten importiert werden. Hierzu werden Systemadministrator-Rechte für die Ausführung eines Datenimports benötigt. Weitere Informationen erhalten Sie von Ihrem Systemadministrator.

Qualifizierungsmerkmal für Interessenten: Szenario

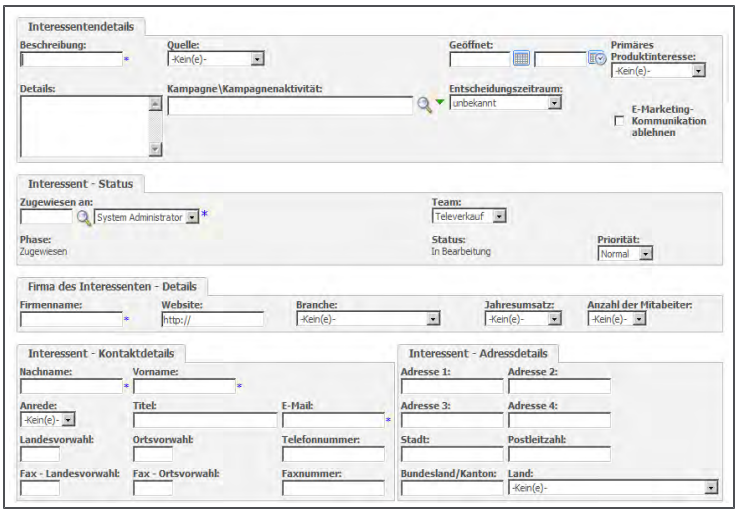


Erstellen eines neuen Interessenten

"Guten Tag. Wir arbeiten eng mit First Mutual Finance zusammen. Sie wurden uns wärmstens empfohlen."

So erstellen Sie einen neuen Interessenten

1. Klicken Sie mit der rechten Maustaste auf die Menüschaltfläche **Neu**, oder bewegen Sie den Mauszeiger darüber, und wählen Sie in der Popup-Liste **Interessent** aus.



Seite **Neuer Interessent**

2. Geben Sie die Details ein, und klicken Sie auf die Schaltfläche **Speichern**. Die Seite **Interessent - Zusammenfassung** wird angezeigt.

Notizen zu Interessenten können über die Registerkarte **Notizen** hinzugefügt werden. Mit dem Interessenten verknüpfte Kommunikationseinträge können auf der Registerkarte **Kommunikation** hinzugefügt und angezeigt werden. Ob eine Kommunikation mit einem Interessenten verknüpft ist, können Sie an dem Interessentensymbol in der Spalte **Info** der Kommunikationsliste erkennen. Auf der Registerkarte **Nachverfolgung** werden alle Änderungen angezeigt, die über die Schaltfläche **Hochstufen** oder die Workflow-Schaltflächen an einem Interessentendatensatz vorgenommen wurden.

Interessentenfelder

In dieser Tabelle werden die Standardfelder der Seite **Neuer Interessent** erläutert.

Feld	Beschreibung
Beschreibung	Kurzbeschreibung des Interessenten.
Quelle	Angabe dazu, wie der Interessent zustande kam. Zum Beispiel **Telefonanfrage**, **Konferenz**.
Geöffnet	Datum, an dem der Interessent geöffnet wurde.
Primäres Produktinteresse	Wählen Sie aus einer Liste mit Hauptproduktlinien aus.
Details	Detaillierte Beschreibung der Anforderungen.
Kampagne\\Kampagnenaktivität	Kampagnenaktivität, mit der der Interessent verknüpft ist. Wählen Sie aus einer Liste bestehender Kampagnenaktivitäten aus. Beispiel: Messe CeBIT.

Feld	Beschreibung
Entscheidungszeitraum	Zeitraum, in dem eine Entscheidung getroffen werden muss.
Zugewiesen an	Für den Interessenten zuständiger Benutzer.
Team	Das Team, dem der Interessent zugewiesen ist. Zum Beispiel **Telefonverkauf**.
Phase	Phase des Interessenten. Zum Beispiel **Neuer Interessent**, **Qualifiziert**, **Kein Interesse**.
Status	Status des Interessenten. Zum Beispiel **In Bearbeitung**, **Verkaufschance**, **Geschlossen**
Priorität	Priorität des Interessenten. Zum Beispiel **Normal**, **Hoch** oder **Niedrig**
Firmenname	Name der Firma.
Website	URL der Firma.
Branche	Branchensegment, dem der Interessent angehört. Zum Beispiel **Telekommunikation**, **Finanzwesen**.
Jahresumsatz	Ungefährer Umsatz der Firma
Anzahl der Mitarbeiter	Ungefähre Anzahl der Mitarbeiter
Nachname	Nachname des Interessenten
Vorname	Vorname des Interessenten
Anrede	Anrede des Interessentenkontakts. Zum Beispiel **Herr**, **Frau**, **Dr.**
Titel	Position des Interessentenkontakts. Zum Beispiel **Einkaufsleiter**
E-Mail	E-Mail-Adresse des Interessentenkontakts.
Landesvorwahl	Landesvorwahl der Person.
Ortsvorwahl	Ortsvorwahl der Person.
Telefonnummer	Telefonnummer der Person
Landesvorwahl - Fax	Landesvorwahl des Faxanschlusses der Person.
Ortsvorwahl - Fax	Ortsvorwahl des Faxanschlusses der Person.
Faxnummer	Faxnummer der Person

Feld	Beschreibung
Adresse 1	Erste Zeile der Adresse
Adresse 2	Zweite Zeile der Adresse
Adresse 3	Dritte Zeile der Adresse
Adresse 4	Vierte Zeile der Adresse
Stadt	Stadt der Adresse
PLZ	Postleitzahl der Adresse
Bundesland/Kanton	Bundesland oder Kanton der Adresse
Land	Land der Adresse

In der folgenden Tabelle werden die Symbole des Interessentenstatus erläutert.

Statussymbol	Beschreibung
	In Bearbeitung
	Verkaufschance
	Geschlossen

Suchen nach einem vorhandenen Interessenten

"Hallo, hier spricht Terry Gormley von NWTB. Ich habe gestern mit einem Ihrer Kollegen über ein neues Projekt gesprochen. Ich habe dazu jetzt noch einige Fragen."

So suchen Sie nach einem Interessenten

1. Klicken Sie mit der rechten Maustaste auf die Menüschaltfläche **Suchen**, oder bewegen Sie den Mauszeiger darüber, und wählen Sie in der Popup-Liste **Interessent** aus.
2. Geben Sie den Namen der Person ein, oder kombinieren Sie weitere Suchkriterien, die Ihnen zur Verfügung stehen.
3. Klicken Sie auf die Schaltfläche **Suchen**.
4. Klicken Sie auf den **Hyperlink** der Interessentenbeschreibung, um den gewünschten Interessenten anzuzeigen.

   Sie können die Details des Interessenten anzeigen und zugehörige Kommunikation und Notizen aus dem Kontext des Interessenten öffnen.

Zuordnen eines Interessenten zu einer vorhandenen Firma

Wenn Sie beim Speichern eines neuen Interessenten die Meldung "Mögliche Firmenübereinstimmung" erhalten, ist die betreffende Firma möglicherweise bereits im System vorhanden.

Meldung "Mögliche Firmenübereinstimmung"

Überprüfen Sie, ob der unqualifizierte Interessent, den Sie bearbeiten, einem gültigen Firmendatensatz in Ihrem System entspricht. Ist dies der Fall, können Sie die unbearbeiteten Interessentendetails mit der Firma verknüpfen, indem Sie sie einander zuordnen. Dies stellt eine wertvolle Quelle an Informationen zu der betreffenden Firma dar, auf die Sie während der Qualifizierung des Interessenten zurückgreifen können.

So ordnen Sie einen Interessenten einer vorhandenen Firma zu

1. Klicken Sie auf die Schaltfläche **Diese Firma suchen oder hinzufügen**. Eine Liste möglicher Firmenübereinstimmungen wird in einem neuen Browserfenster angezeigt.
2. Klicken Sie auf den **Hyperlink** der Firma, die wahrscheinlich die Übereinstimmung darstellt. Die Seite **Firma - Zusammenfassung** wird im neuen Browserfenster angezeigt.
3. Sie können überprüfen, ob es sich tatsächlich um eine Übereinstimmung handelt, indem Sie die Informationen auf den übrigen Registerkarten der Firma anzeigen.
4. Sind Sie der Ansicht, dass es sich um die richtige Firma handelt, klicken Sie auf die Schaltfläche **Firma auswählen**.

   Panel **Firma des Interessenten – Details** mit zugeordneter Firma

5. Wenn die Person, mit der Sie in Kontakt sind, ebenfalls bereits vorhanden ist, können Sie sie auf demselben Weg zuordnen. Klicken Sie hierzu auf die Schaltfläche **Diese Person suchen oder hinzufügen**.

   Wenn die Firma bereits vorhanden ist, die Person jedoch nicht, können Sie die neue Person hinzufügen. Diese Aktion können Sie sofort oder zu einem späteren Zeitpunkt vornehmen. Erforderlich ist sie erst, wenn der voll qualifizierte Interessent in eine Verkaufchance konvertiert werden kann. Die Daten des unqualifizierten Interessenten werden von Ihren "sauberen" Kerndaten getrennt gespeichert. Wenn die Person in Ihren Personendatensätzen nicht vorkommt und der Interessent sich als Fehlgriff erweist, haben Sie der Kerndatenbank der Firma einen geringwertigen Kontakt hinzugefügt.

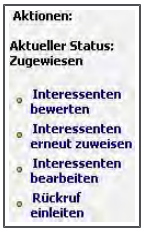
   Wenn eine potenzielle Firmen- und Personenübereinstimmung vorliegt, erhält die Firmenübereinstimmung Priorität. Bei Auswahl der Firma, der die Übereinstimmung zugeordnet werden soll, wird die Person automatisch einer vorhandenen Person in dieser Firma zugeordnet. Sie können die standardmäßige Zuordnung beibehalten oder die nicht zugeordnete Person (deren Details sich in den Interessentenkontaktdetails befinden) in CRM hinzufügen und sie dann stattdessen dem Interessenten zuordnen.

Wenn der Interessent sich als potenzielle Verkaufsmöglichkeit (Verkaufschance) erweist, müssen Sie die Firma des Interessenten und die entsprechende Person den Datensätzen der Hauptfirma und der zugehörigen Person zuordnen. Weitere Informationen finden Sie unter Konvertieren eines Interessenten in eine Verkaufschance (Seite 14-8).

Qualifizieren eines Interessenten

Mit den Informationen, die Sie von Terry Gormley bei NWTB erhalten, können Sie den Interessenten vollständig qualifizieren.

Wenn der Interessenten-Workflow in Ihrem System aktiviert ist, werden rechts auf der Seite **Interessent - Zusammenfassung** eine Reihe von Workflow-Schaltflächen angezeigt. Welche Workflow-Schaltflächen Ihnen zur Verfügung stehen, ist davon abhängig, wie der Interessenten-Workflow eingerichtet und an den Prozess der Interessentenqualifizierung angepasst wurde.

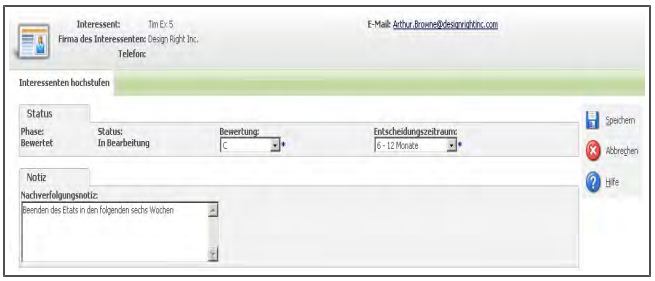


Schaltflächen des Interessenten-Workflows

Sie können die Wahrscheinlichkeit, mit der ein Interessent sich als erfolgreicher Verkauf erweist, auf Grundlage der Kommunikation mit dem potenziellen Kunden und anderen Quellen bewerten.

So qualifizieren Sie den Interessenten

1. Wählen Sie den Workflow-Gliederungspunkt **Interessenten bewerten** aus. Die Seite **Interessent hochstufen** wird angezeigt.



Seite **Interessent hochstufen**

2. Füllen Sie die erforderlichen Felder aus, und fügen Sie unter **Nachverfolgungsnotiz** zusätzliche Informationen hinzu.
3. Klicken Sie auf die Schaltfläche **Speichern**. Die Seite **Interessent - Zusammenfassung** wird angezeigt. Alle Änderungen, die auf der Seite **Interessent hochstufen** an dem Interessenten vorgenommen wurden, können über die Registerkarte **Interessent - Nachverfolgung** angezeigt werden.

In der Spalte **Dauer** der Registerkarte **Interessent - Nachverfolgung** wird angegeben, wie viel Zeit der Interessent für die einzelnen Phasen des Qualifizierungsprozesses benötigt hat. Für **Dauer** wird der vom Systemadministrator definierte Geschäftskalender berücksichtigt.

Konvertieren eines Interessenten in eine Verkaufschance

Sobald ein Interessent als wirkliche Verkaufschance qualifiziert und identifiziert wurde, können Sie ihn in eine Verkaufschance konvertieren.

Vorrausetzung hierfür ist, dass ein Interessent einer vorhandenen Firma oder Person zugeordnet wird. Auf diese Weise wird sichergestellt, dass die Verkaufchance nach ihrer Erstellung einer wirklichen Firma und Person zugewiesen wird (und nicht als gesonderte Entität geführt wird, wie das normalerweise bei Interessenten der Fall ist).

Wenn Sie den Interessenten noch nicht mit einer Firma und einer Person verknüpft haben, ist dies nun erforderlich. Die Firma und die Person sind möglicherweise bereits in der Datenbank vorhanden. In diesem Fall müssen Sie lediglich den Interessenten den vorhandenen Datensätzen zuordnen. Befinden sich die Daten noch nicht im System, müssen Sie eine neue Firma und eine neue Person hinzufügen bzw. nur eine neue Person hinzufügen, sofern die Firma bereits vorhanden, die Person jedoch neu ist.

So konvertieren Sie einen Interessenten in eine Verkaufschance

1. Suchen Sie den Interessenten, den Sie in eine Verkaufschance konvertieren möchten, und öffnen Sie ihn.
2. Klicken Sie auf der Seite **Interessent - Zusammenfassung** auf die Schaltfläche **In Verkaufschance konvertieren**.
3. Wenn der Interessent noch keiner Firma oder Person zugeordnet wurde, wird eine Warnung angezeigt.
4. Um den Interessenten einer Firma zuzuordnen, klicken Sie auf die Schaltfläche **Diese Firma suchen oder hinzufügen** auf der Seite **Interessent - Zusammenfassung**.
    - Das System durchsucht die Datenbank automatisch nach einer vorhandenen Firma, die dem Firmennamen des Interessenten entspricht.
    - Wird ein Name gefunden, der mit dem bereits eingegebenen Firmennamen beginnt, haben Sie zunächst die Möglichkeit, die vorhandene Firma auszuwählen.
    - Wenn Sie die Firma bereits in einer früheren Phase zugeordnet haben und nur die Person zuordnen müssen, können Sie die nächsten Schritte überspringen und auf die Schaltfläche **Diese Person suchen oder hinzufügen** klicken.
    - Wenn keine entsprechende Firma gefunden wird oder Sie die vorgeschlagenen Übereinstimmungen ignorieren, wird die Seite **Neue Firma** in einem neuen Browserfenster angezeigt. Auf dieser Seite werden die Details, wie z. B. **Firmennamen** und **Name der Person**, die bereits für den Interessenten eingegeben wurden, übernommen, sodass keine erneute Eingabe erforderlich ist. Geben Sie weitere bekannte Details auf der Seite **Neue Firma** ein.
5. Klicken Sie auf die Schaltfläche **Speichern**.
6. Klicken Sie auf die Schaltfläche **Firma auswählen**. Die Seite **Interessent - Zusammenfassung** wird angezeigt. Dort wird nun angegeben, dass der Interessent der neuen Firma und Person zugeordnet wurde, die Sie im System hinzugefügt haben.
7. Klicken Sie auf die Schaltfläche **In Verkaufschance konvertieren**. Weitere Informationen zu den Verkaufschancenfeldern finden Sie unter Erstellen einer neuen Verkaufschance (Seite 12-5).
8. Geben Sie weitere bekannte Details auf der Seite **Neue Verkaufschance erfassen** ein.
9. Klicken Sie auf die Schaltfläche **Speichern**. Die Seite **Verkaufschance - Zusammenfassung** für die neue Verkaufschance wird angezeigt.

Verkaufschancen, die durch die Konvertierung eines Interessenten erstellt wurden, weisen folgende Funktionen auf:

- Die Schaltfläche **Interessenten anzeigen** auf der Seite **Zusammenfassung**. Mit ihr können Sie zwischen den Details der Verkaufschance und des Interessenten wechseln. Nach der Konvertierung können Sie die mit dem Interessenten verbundene Kommunikation zwar anzeigen, aber keine Kommunikation mehr hinzufügen.
- Auf der Registerkarte **Verkaufschance - Nachverfolgung** wird der Datensatz der Konvertierung eines Interessenten in eine Verkaufschance angezeigt.
- Kommunikation, die im Kontext des Interessenten erstellt wurde, wird auf der Registerkarte **Kommunikation** der Verkaufschance angezeigt.

Manuelles Hochstufen von Interessenten

Die Workflow-Funktion automatisiert die Hochstufung von Interessenten, um vordefinierten Geschäftsprozessen zu folgen. Die Einstellung, ob Ihr System die Workflow-Funktion nutzt, kann als Option vom Systemadministrator unter **Administration | Erweiterte Anpassung | Konfiguration von Workflow und Eskalationen** konfiguriert werden.

Wenn Ihr System den Interessenten-Workflow nicht nutzt, werden die Workflow-Gliederungspunkte des Interessenten rechts auf der Seite Zusammenfassung durch die Schaltfläche **Hochstufen** ersetzt. Mit dieser Schaltfläche können Sie die Details des Interessenten über die Seite **Interessent hochstufen** manuell ändern. Änderungen werden auf der Registerkarte **Nachverfolgung** erfasst.

Anzeigen der Interessenten-Pipeline

So zeigen Sie eine grafische Darstellung der aktuell bearbeiteten Interessenten an

- Klicken Sie auf die Schaltfläche **Mein CRM**.
- Klicken Sie auf die Registerkarte **Interessenten**. Eine Liste der Ihnen zugewiesenen Interessenten mit dem Status **In Bearbeitung** wird angezeigt. Eine grafische Pipeline der Interessenten wird über der Liste angezeigt.

  Sie können auf weitere Details in der Pipeline zugreifen, indem Sie auf das Pipeline-Segment klicken, das die gewünschte Interessentenphase darstellt. Wenn Sie beispielweise Interessenten in der Phase **Bewertet** anzeigen möchten, klicken Sie auf den entsprechenden Bereich der Pipeline.

  Die Liste der Interessenten wird gefiltert, sodass nur Interessenten in der Phase **Bewertet** angezeigt werden. Sie können zur vollständigen Liste der Interessenten zurückkehren, indem Sie auf das markierte Segment der Interessenten-Pipeline klicken.

  Die Pipelinegrafik kann auf der Registerkarte **Einstellungen** deaktiviert werden. Weitere Informationen finden Sie unter Ändern von Einstellungen (Seite 22-6).

Anzeigen der Ihnen zugewiesenen Interessenten

So ermitteln Sie die Ihnen zugewiesenen Interessenten

- Wählen Sie in **Mein CRM** die Registerkarte **Interessenten** aus.

Die Liste der Interessenten, die Ihnen aktuell zugewiesen sind, wird angezeigt. Wenn die Liste lang ist und ihre Verwendung deshalb schwierig ist, können Sie sie mit Hilfe des Filterfelds rechts auf dem Bildschirm filtern.

Erstellen eines Interessenten über "Mein CRM"

Neue Interessenten können nicht nur über die Menüschaltfläche **Neu**, sondern auch über **Mein CRM** erstellt werden. So erstellen Sie einen neuen Interessenten über **Mein CRM**

1. Wählen Sie die Registerkarte **Interessenten** aus, und klicken Sie auf die Aktionsschaltfläche **Neuer Interessent**. Der neue Interessent wird standardmäßig Ihnen zugewiesen, Sie können ihn jedoch einem anderen Benutzer zuweisen.
2. Geben Sie die Interessentendetails ein, und klicken Sie auf **Speichern**.

Löschen eines Interessenten

Ob Sie zum Löschen von Interessenten berechtigt sind, ist von Ihrem Sicherheitsprofil abhängig. Wenn das Löschen von Interessenten in Ihrem Profil zulässig ist, steht im Bearbeitungsmodus auf der Seite **Interessent - Zusammenfassung** die Aktionsschaltfläche **Löschen** zur Verfügung. Wenn Sie sich an den Systemadministrator, wenn Sie Interessenten löschen möchten, die Schaltfläche jedoch nicht zur Verfügung steht.

So löschen Sie einen Interessenten

1. Suchen Sie den zu löschenden Interessenten, und öffnen Sie ihn.
2. Klicken Sie auf der Seite **Interessent - Zusammenfassung** auf die Schaltfläche **Bearbeiten**.
3. Klicken Sie zum Löschen des Interessenten auf die Schaltfläche **Löschen** und dann auf die Schaltfläche **Löschen bestätigen**.

Der Interessentendatensatz wird aus dem System gelöscht.

Kapitel 15: Abwicklung ausgehender Anrufe

In diesem Kapitel wird Folgendes erläutert:

- **Definieren der Abwicklung ausgehender Anrufe**
- **Verwenden der Schaltflächen zur Abwicklung ausgehender Anrufe**
- **Zugreifen auf Informationen zur angerufenen Person**
- **Zugreifen auf ausgehende Anrufe**
- **Arbeiten mit ausgehenden Anrufen**

Einführung

Das Modul **Abwicklung ausgehender Anrufe** automatisiert die Durchführung von Telefonmarketingkampagnen.

Die Abwicklung ausgehender Anrufe ist speziell auf besonders umfangreiche Aktivitäten im Bereich des Telefonmarketings zugeschnitten. Dabei werden Anrufe nicht im Voraus einzelnen Benutzern zugewiesen, und ein Kommunikationsdatensatz wird erst angelegt, wenn ein Kontakt hergestellt wurde.

Vorteile:

- Ihr persönlicher Kalender bleibt übersichtlich, da er nicht mit hunderten von Telefonanrufen im Rahmen einer Kampagne überflutet wird.
- Ihre Vorgabe für kampagnenbezogene Anrufe wird nicht berücksichtigt, wenn Sie wegen Krankheit fehlen oder den ganzen Tag an einem anderen Projekt arbeiten.
- Die Schaltflächen **Erfolgreich** und **Nächster Anruf** ermöglichen eine effizientere Abwicklung von sich wiederholenden Anrufen.

Die in Ihrer Organisation für Marketingkampagnen verantwortliche Person ist normalerweise auch für das Einrichten von Listen ausgehender Anrufe verantwortlich. Dafür sind spezielle Sicherheitsrechte erforderlich. Weitere Informationen erhalten Sie vom Systemadministrator.

Schaltflächen für die Abwicklung ausgehender Anrufe

Diese Schaltflächen stehen bei der Abwicklung ausgehender Anrufe zur Verfügung.

Button	Beschreibung
Weiteren Anruf tätigen	Zeigt die Details der nächsten Person in der Anrufliste an.
Anrufe beenden	Beendet das Telefonat und zeigt die Seite **Zusammenfassung** für diese Anrufliste an.
Erfolgreich	Zeigt die Seite **Kontakt begrüßen** an und ermöglicht dem Benutzer das Erfassen von Telefonatdaten gemäß den Vorgaben

Button	Beschreibung
	des Marketing-Managers.
Ausschließen	Entfernt den Kontakt aus der Anrufliste. Der Benutzer wird zur Eingabe eines Ausschlussgrundes aufgefordert.
Zurückrufen nach	Blockiert den Kontakt aus der Anrufliste bis zum angegeben Zeitpunkt.

Registerkarten für die Abwicklung ausgehender Anrufe

Diese Registerkarten können über die Seite **Einführung** ausgewählt werden.

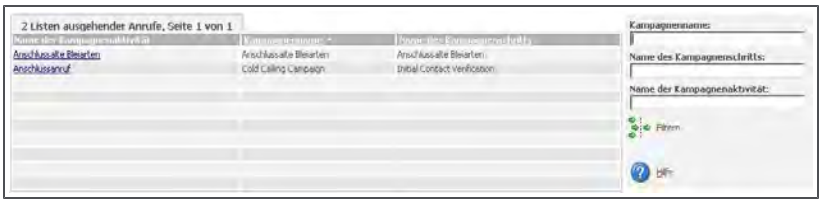
Feld	Beschreibung
Firma - Zusammenfassung	Zeigt die Firmenregisterkarten in einem neuen Browserfenster an.
Person - Zusammenfassung	Zeigt die Personenregisterkarten in einem neuen Browserfenster an.
Neue Person	Ermöglicht dem Benutzer das Hinzufügen einer neuen Person aus einem neuen Browserfenster.
Schnellansicht	Zeigt die Registerkarte **Schnellansicht** in einem neuen Browserfenster an.
Neuer Interessent	Ermöglicht dem Benutzer das Hinzufügen eines neuen Interessenten aus einem neuen Browserfenster. Der Interessent wird standardmäßig mit der Anrufliste **Kampagnenaktivität** verknüpft.
Neue Verkaufschance	Ermöglicht dem Benutzer das Hinzufügen einer neuen Verkaufschance aus einem neuen Browserfenster.
Neue Kommunikation	Ermöglicht dem Benutzer das Hinzufügen einer neuen Kommunikation aus einem neuen Browserfenster.

Zugreifen auf ausgehende Anrufe

Sie können auf alle Anruflisten zugreifen, deren Bearbeitung Ihnen über den Bereich **Mein CRM** zugewiesen wurde.

So greifen Sie auf Anruflisten zu

1. Wechseln Sie in **Mein CRM** auf die Registerkarte **Einstellungen**, und stellen Sie sicher, dass die Option **Ausgehende Anrufe in "Mein CRM" anzeigen** auf **Ja** gesetzt ist.
2. Klicken Sie in **Mein CRM** auf die Registerkarte **Listen ausgehender Anrufe**. Es werden alle Listen angezeigt, die Ihnen zur Bearbeitung zugewiesen wurden.



Registerkarte **Ausgehende Anrufe**

3. Klicken Sie auf den **Hyperlink** der zu bearbeitenden Anrufliste. Die Seite **Zusammenfassung** wird angezeigt. Die angezeigten Informationen werden in zwei Bereiche unterteilt: **Individuelle Statistik** und **Kampagnenaktivität - Zusammenfassung**.

Seite **Zusammenfassung**

Ein Benutzer mit Informationsmanager-Administratorrechten kann zusätzlich das Panel **Gesamtstatistik** anzeigen. Dieses Panel enthält eine Zusammenfassung der durchgeführten Anrufe, der aufgewendeten Zeit usw. für alle Benutzer, die diese Anrufliste bearbeiten, einschließlich des aktuellen Benutzers.

Arbeiten mit ausgehenden Anrufen

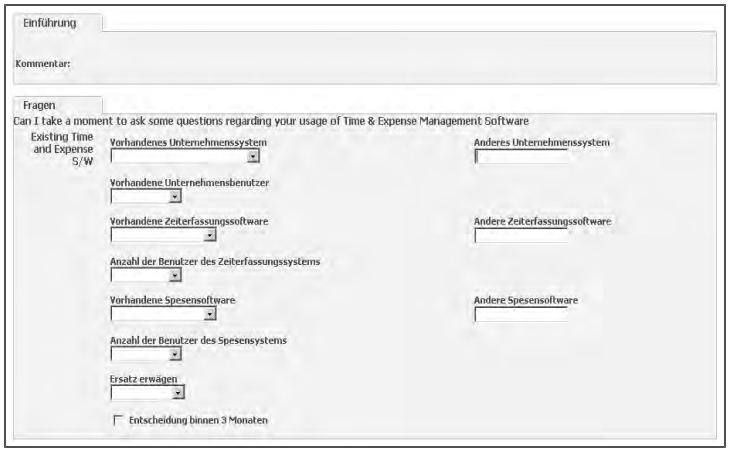
Die Schaltflächen rechts auf der Seite werden bei der Bearbeitung von Anruflisten verwendet.

So stellen Sie den Kontakt zur ersten Person in der Anrufliste her

1. Klicken Sie auf die Schaltfläche **Anruf tätigen**. Die Seite **Einführung** wird mit den Panels **Anrufdaten**, **Einführung** und **Person - Zusammenfassung** angezeigt. Wenn ein anderer Mitarbeiter der gleichen Firma ebenfalls in dieser Liste aufgeführt wird, wird er exklusiv dem Agenten (Benutzer) angeboten, der den Kontakt zur ersten Person dieser Firma hergestellt hat. Dies wird in den folgenden Abschnitten noch genauer erläutert. Das Panel **Einführung** enthält nach der Einrichtung der Kampagne den vom Marketing-Manager vorgegebenen Begrüßungstext. Weitere Informationen finden Sie unter Felder für ausgehende Anrufe (Seite 17-12). Hiermit wird sichergestellt, dass der Benutzer sich an die richtige Person wendet. Sie können über diese Seite einen zusätzlichen Kommentar einfügen, indem Sie auf die Schaltfläche **Kommentar hinzufügen** klicken. Der Kommentar wird im Anruflistendatensatz dieser Person gespeichert.

Seite **Einführung**

2. Klicken Sie auf die Schaltfläche **Erfolgreich**. Die Seite **Kontakt begrüßen** wird geöffnet. Hier werden das Panel **Anrufdaten**, das Panel **Kontakt begrüßen** und die laut Vorgabe des Marketing-Managers zu erfassenden Daten angezeigt. Das Panel **Kontakt begrüßen** enthält einen Begrüßungstext, der vom Marketing-Manager für den entsprechenden Kontakt definiert wurde. Dies ist der nächste Schritt, nachdem Sie den richtigen Ansprechpartner gefunden haben.



Seite **Kontakt begrüßen**

3. Fügen Sie die während der Konversation gesammelten Daten hinzu. Diese werden üblicherweise zusammen mit der Kommunikation oder der Person, je nach Vorgabe des Marketing-Managers oder Systemadministrators, im System gespeichert. Für jeden Anruf wird automatisch ein vollständiger Kommunikationsdatensatz erstellt, wenn der Benutzer auf **Erfolgreich** klickt.
4. Sobald Sie für den nächsten Anruf bereit sind, klicken Sie auf die Schaltfläche **Weiteren Anruf tätigen**. Die Seite **Einführung** wird mit den Details der nächsten, anzurufenden Person angezeigt. Wenn ein anderer Mitarbeiter der gleichen Firma ebenfalls in dieser Liste aufgeführt wird, wird er exklusiv dem Agenten (Benutzer) angeboten, der den ersten Kontakt zu dieser Firma hergestellt hat. So wird verhindert, dass Agenten, die dieselbe Anrufliste bearbeiten, unterschiedliche Mitarbeiter derselben Firma anrufen und dabei beispielsweise mit folgender Formulierung Verwirrung stiften: *"Mein Kollege hat gerade mit einem Mitarbeiter Ihrer Firma gesprochen"*. Außerdem kann der Benutzer auf diese Weise einfach von einem Kontakt zu einem anderen wechseln. *"In diesem Fall müssen Sie mit Arthur sprechen, der diesen Bereich betreut."* Weitere Kontakte derselben Firma, die nicht in der Anrufliste aufgeführt sind, werden ebenfalls angezeigt.

Seite **Einführung**

5. Wenn Sie weitere Personen einer Firma zu einem Gespräch hinzuziehen können, wechseln Sie zu der anderen Person, indem Sie auf den **Hyperlink** des entsprechenden Namens klicken. Wenn Sie stattdessen später mit den anderen Personen sprechen möchten, bleiben diese weiterhin Ihnen zugeordnet.
6. Wenn Sie einen Kontakt aus einer Liste löschen möchten, – *"Es tut mir leid, Arthur arbeitet nicht mehr in dieser Abteilung"* – klicken Sie auf die Schaltfläche **Ausschließen**. Die Seite **Aus Anrufliste ausschließen** wird angezeigt.

Seite **Aus Anrufliste ausschließen**

7. Wählen Sie einen **Grund für Ausschluss** aus, und klicken Sie auf die Schaltfläche **Speichern**. Die Gründe werden vom Marketing-Manager oder Systemadministrator definiert.
8. Sie können die Person erneut in die Liste aufnehmen, indem Sie auf die Schaltfläche **Einschließen** klicken.
9. Sie können einen Kontakt in der Anrufliste bis zu einem bestimmten Datum bzw. einer Uhrzeit blockieren, indem Sie auf die Schaltfläche **Zurückrufen nach** klicken. Dies ist beispielsweise sinnvoll, wenn sich die Kontaktperson für die kommenden beiden Wochen im Urlaub befindet. Die Seite **Zurückrufen nach** wird angezeigt.
10. Geben Sie Datum und Uhrzeit der erneuten Verfügbarkeit des Kontakts ein, und klicken Sie auf die Schaltfläche **Speichern**.

Seite **Zurückrufen nach**

11. Um eine Anrufsitzung der aktuellen Anrufliste zu beenden, klicken Sie auf die Schaltfläche **Anrufe beenden**. Auf der Seite **Ausgehende Anrufe - Zusammenfassung** werden die aktualisierten Statistiken für die aktuelle Anrufliste angezeigt.

Kapitel 16: Gruppen

In diesem Kapitel wird Folgendes erläutert:

- **Übersicht über die Gruppenfunktion**
- **Kompilierung von Gruppen**
- **Zugriff auf die Registerkarte "Gruppen"**
- **Erstellen einer Gruppe**
- **Erstellen einer Gruppe über die Registerkarte "Gruppen"**
- **Erstellen einer Gruppe über die Registerkarte "Kampagnenaktivitäten"**
- **Erstellen einer Gruppe mittels einer Suche auf Basis einer primären Entität**
- **Hinzufügen eines Datensatzes einer primären Entität zu einer Gruppe**
- **Hinzufügen mehrerer Datensätze zu einer Gruppe**
- **Hinzufügen mehrerer Datensätze zu einer Gruppe per Suche/gespeicherte Suche**
- **Hinzufügen mehrerer Datensätze zu einer Gruppe per erweiterte Suche**
- **Hinzufügen der Datensätze einer Gruppe zu einer anderen Gruppe**
- **Bearbeiten einer Gruppe**
- **Massenaktualisierung einer Gruppe**
- **Aktualisieren von Gruppengebieten**
- **Aktualisieren einer Gruppe**
- **Übersicht über die Speichermethoden für Gruppeninformationen**
- **Verarbeitung von Gruppeninformationen**
- **Hinzufügen von Gruppeninformationen zu einer Registerkarte**
- **Exportieren von Gruppeninformationen**
- **Anzeigen einer exportierten Gruppe**
- **Konfigurieren des Systems für Serien-E-Mails**
- **Senden einer Serien-E-Mail**

Einführung in Gruppen

Mithilfe der Gruppenfunktion können Sie Filterkriterien festlegen und auf Basis dieser Kriterien Listen von Personen, Firmen, Interessenten, Tickets, Verkaufschancen, Angeboten und Aufträgen erstellen, ändern und speichern. Die Filterkriterien können einfach sein, beispielsweise "Alle IT-Manager in Frankfurt", oder auch komplex, beispielsweise "Alle Marketingmanager im Telecom-Sektor in Frankfurt, Berlin oder München, die letztes Jahr unser Seminar besucht haben, aber bis dato noch nicht auf unsere E-Mail-Einladung reagiert haben".

Bei Gruppen kommen außerdem folgende Funktionen zum Einsatz:

- Gruppen lassen sich mit derselben Flexibilität und Leistungsfähigkeit wie CRM Berichte auf Basis von Ansichten generieren. Weitere Informationen finden Sie unter "Ansichtenanpassung" im

Systemadministratorhandbuch.

- Die Generierung von Gruppen kann mithilfe der Schlüsselattributfunktion erfolgen. Weitere Informationen finden Sie unter "Profilerstellung mit Hilfe von Schlüsselattributen" in der *Systemadministratorhilfe*.
- Sie können festlegen, wie der Inhalt einer Gruppe für die Anzeige sortiert wird.
- Die Navigation in und zwischen Gruppen erfolgt mithilfe der Schaltflächen **Vorwärts** und **Zurück** zwischen aufeinander folgenden Seiten sowie mit **Gehe zu Seite**.

Hinweis: Eine Firma, der keine Personen zugeordnet sind, kann in einer Gruppe enthalten sein. Eine solche Gruppe kann jedoch in einer Liste ausgehender Anrufe angezeigt werden.

Übersicht über die technische Seite

Gruppenerstellung: Gruppen basieren auf SQL-Ansichten. Diese werden von Abfragen generiert, die Datensätze auf Basis von angegebenen Entitäten-IDs abrufen. Der Benutzer kann die Ansicht auswählen, die als Grundlage für die Gruppe dienen soll. Diese Ansichten werden vom Systemadministrator über **Administration | Anpassung | Ansichten** hinzugefügt bzw. geändert. Der Benutzer kann jedes beliebige Feld der Ansicht als Filter für das Gruppenergebnis verwenden. Des Weiteren stehen dem Benutzer Schlüsselattributdaten für den Filterprozess zur Verfügung.

Gruppenspeicherung: Gruppen können statisch oder dynamisch sein. Bei statischen Gruppen werden sowohl die Abfrage, mit der die Gruppe generiert wurde, als auch die Liste der Datensätze, die die Abfrage zurückgegeben hat, gespeichert. Wenn ein Benutzer eine statische Gruppe erneut verwendet, wird die gespeicherte Liste von Datensätzen zurückgegeben. Falls also nach dem Speichern der Gruppe weitere Datensätze in CRM hinzugefügt wurden, die den Kriterien der Gruppe entsprechen, werden diese in der Gruppe nicht angezeigt.

Bei dynamischen Gruppen wird nur die Abfrage, die die Gruppe generiert, in CRM gespeichert. Wenn Sie eine dynamische Gruppe öffnen, wird jedes Mal die Abfrage ausgeführt und der Inhalt der Gruppe aktualisiert, um die CRM Datensätze zurückzugeben, die mit den Abfragekriterien zum jeweiligen Zeitpunkt übereinstimmen.

Registerkarte "Gruppen"

Gruppen lassen sich über die Registerkarte **Mein CRM | Gruppen** anzeigen und verwalten. Die Registerkarte **Gruppen** wird nur in **Mein CRM** angezeigt, wenn der Systemadministrator Ihnen über **Administration | Benutzer** das Recht des Zugriffs auf die Registerkarte **Gruppen** erteilt hat.

Erstellen einer Gruppe

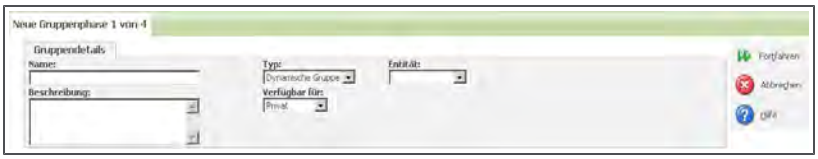
Gruppen können auf folgende Weisen erstellt werden:

- Über die Registerkarte **Gruppen**
- Über die Registerkarte **Kampagnenaktivität**
- Mittels einer Suche auf Basis einer primären Entität
- Beim Ausführen eines Datenimports. Weitere Informationen finden Sie unter "Ausführen des Datenimports" in der *Systemadministratorhilfe*.
- Anhand einer Suchergebnisliste.

Erstellen einer Gruppe über die Registerkarte "Gruppen"

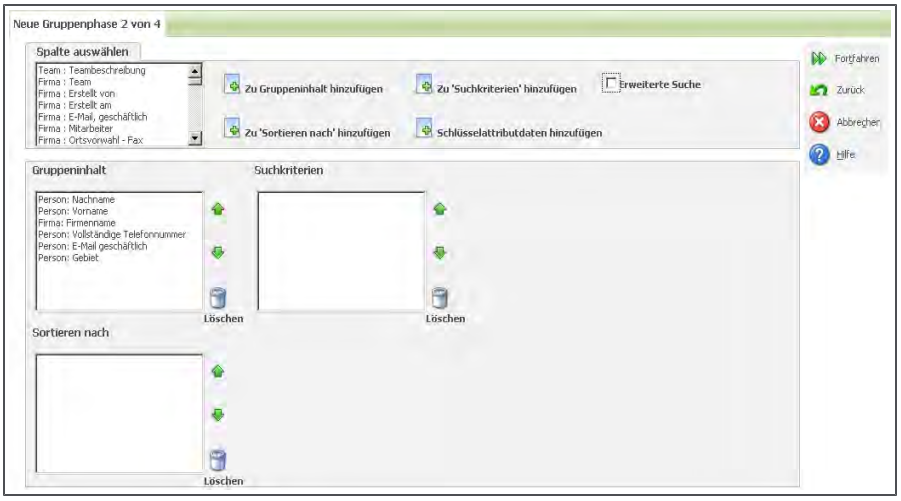
So erstellen Sie eine neue Gruppe über die Registerkarte **Gruppen**

1. Klicken Sie auf die Schaltfläche **Mein CRM**.
2. Klicken Sie auf die Registerkarte **Gruppen**.
3. Klicken Sie auf die Schaltfläche **Neue Gruppe**. Die Seite **Neue Gruppenphase 1 von 4** wird angezeigt.



Seite **Neue Gruppenphase 1 von 4**

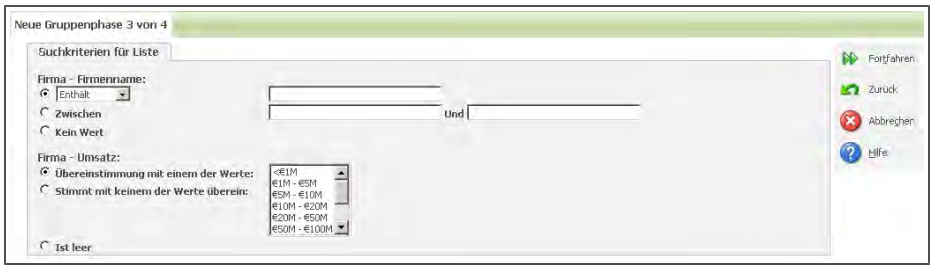
4. Geben Sie einen Namen und eine Beschreibung für die Gruppe in die Felder **Name** und **Beschreibung** ein.
5. Legen Sie in der Dropdown-Liste **Typ** fest, welcher Typ von Gruppe zu erstellen ist. Sie können eine statische oder dynamische Gruppe erstellen.
6. Wählen Sie aus der Dropdown-Liste **Entität** die Hauptentität aus, auf der die Gruppe basieren soll. Alle Datensätze in einer Gruppe müssen auf derselben primären Entität basieren. Bei Wahl einer Entität wird der Bildschirm aktualisiert und die Dropdown-Liste **Quellansicht** angezeigt. Es werden nur Ansichten angezeigt, die eine Zeile pro ID-Feld zurückgeben.
7. Wählen Sie die **Quellansicht** für die Gruppe aus, und klicken Sie auf die Schaltfläche **Fortfahren**. Die Seite **Neue Gruppenphase 2 von 4** wird angezeigt.



Seite **Neue Gruppenphase 2 von 4**

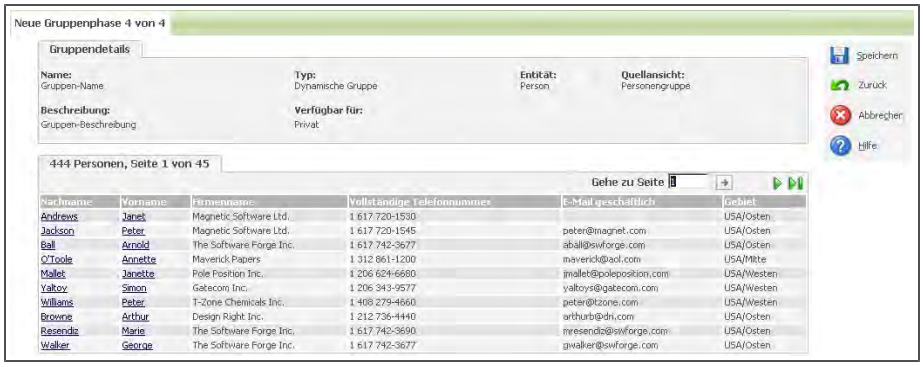
8. Wählen Sie die Spalten aus, die bei dem Gruppeninhalt, den Suchkriterien und der Sortierreihenfolge berücksichtigt werden sollen.
9. Aktivieren Sie das Kontrollkästchen **Erweiterte Suche**, wenn Sie zum Generieren der Gruppe eine erweiterte Suchabfrage erstellen möchten. Weitere Informationen finden Sie unter Verwenden der erweiterten Suche (Seite 3-7).
10. Sie können den Auswahlfeldern Ihrer Gruppendefinition auch Schlüsselattributdaten hinzufügen.

11. Klicken Sie auf die Schaltfläche **Fortfahren**, wenn Sie mit der Gruppenerstellung fortfahren möchten. Falls Sie Suchkriterien hinzugefügt haben, wird die Seite **Neue Gruppenphase 3 von 4** angezeigt.



Seite **Neue Gruppenphase 3 von 4**

12. Legen Sie die erforderlichen Suchkriterien fest.
13. Klicken Sie auf die Schaltfläche **Fortfahren**. Die Seite **Neue Gruppenphase 4 von 4** wird angezeigt.



Seite **Neue Gruppenphase 4 von 4**

14. Wenn Sie eine statische Gruppe erstellen, können Sie die Schaltflächen **Alle hinzufügen** und **Alle ausschließen** aktivieren oder deaktivieren. Die Standardoption lautet **Alle hinzufügen**.
15. Wenn Sie mit der Gruppe zufrieden sind, klicken Sie auf die Schaltfläche **Speichern**.

Hinweis: Falls Sie eine statische Gruppe erstellen, steht Ihnen außerdem die Schaltfläche **Leere statische Gruppe speichern** zur Verfügung. Damit wird die Abfrage gespeichert, mit der die Gruppe generiert wurde, jedoch nicht die Liste der Datensätze, die in die Gruppe zurückgegeben wird. Sie können anschließend beispielsweise eine Gruppe mit einzeln ausgewählten Datensätzen erstellen. Weitere Informationen finden Sie unter Hinzufügen eines Datensatzes einer primären Entität zu einer Gruppe (Seite 16-7).

Schaltflächen für Gruppenaktionen

In dieser Tabelle werden die Schaltflächen für Gruppenaktionen beschrieben.

Button	Beschreibung
Serienbrieffunktion starten	Führt eine Standardvorlage mit den Adressen- und Kontaktdetails der Empfänger in der Gruppe zusammen.
Neue Aufgabe	Erstellt für jeden Empfänger in der Gruppe eine Aufgabe.

Button	Beschreibung
Neue E-Mail	Sendet an jeden Empfänger in der Gruppe eine E-Mail.
Exportieren in Datei	Exportiert die Gruppe in eine Text- oder CSV-Datei. Exportierte Gruppen können über **Mein CRM | Gemeinsame Dokumente** angezeigt werden.
Massenaktualisierung	Wird nur Systemadministratoren angezeigt. Weitere Informationen finden Sie unter Durchführen einer Massenaktualisierung einer Gruppe (Seite 16-10). Ermöglicht die gleichzeitige Aktualisierung aller Datensätze in der Gruppe.
Gebiet aktualisieren	Wird nur Systemadministratoren angezeigt. Weitere Informationen finden Sie unter Aktualisieren von Gruppengebieten (Seite 16-11). Ermöglicht dem Administrator, die Gebiete für eine Gruppe zu aktualisieren.
Alle hinzufügen	Nur für statische Gruppen verfügbar. Bezieht alle Mitglieder der Gruppe ein.
Alle ausschließen	Nur für statische Gruppen verfügbar. Schließt alle Mitglieder der Gruppe aus.
Aktualisieren	Aktualisiert die Gruppe, um alle Personen, Firmen oder Interessenten einzubeziehen, die seit Erstellung der Gruppe hinzugekommen sind und die Suchkriterien erfüllen.
Bisherige Empfänger ausschließen	Nur für statische Gruppen verfügbar. Falls die Gruppe bereits für eine Aktion verwendet wurde, schließt diese Schaltfläche die Personen, Firmen oder Interessenten aus, die bereits Ziel dieser Aktion waren.

Wenn Sie eine dieser Aktionen auswählen, z. B. **Neue E-Mail**, wird ein neues Panel namens **Auswahl der übergeordneten Kategorie** angezeigt. Anfangs enthält dieses Panel nur einen Eintrag, beispielsweise "E-Mails", der dem Typ von Aktion entspricht, die Sie für die Gruppe ausgewählt haben.

Wenn Sie die übergeordnete Kategorie auswählen und die gewünschte Aktion ausführen, wird in den Schlüsselattributdaten unter "E-Mails" automatisch eine neue Kategorie – eine untergeordnete Kategorie – erstellt. In diesem Unterdatensatz ist eine Verknüpfung zu jedem Empfänger für diese spezielle Aktion gespeichert. Dies bedeutet, dass diese Schlüsselattributdaten selbst als Auswahlkriterium für eine Folgeaktion nach Versenden dieser E-Mail verwendet werden können. Weitere Informationen finden Sie unter Von Gruppen generierte Schlüsselattributdaten (Seite 16-13).

Erstellen einer Gruppe über die Registerkarte "Kampagnenaktivitäten"

Damit Sie im Marketingbereich über die Registerkarte **Kampagnenaktivitäten** Gruppen erstellen können, müssen Sie über Systemadministrator- oder Informationsmanagerrechte verfügen. Mit den hier erstellten Gruppen haben Sie die Möglichkeit, Antworten auf einzelne Kampagnenaktivitäten zu filtern und zu verwalten. So könnten Sie eine dynamische Gruppe erstellen, die alle positiven Reaktionen auf eine Kampagnenaktivität filtert und aufzeichnet. Weitere Informationen zum Erstellen von Gruppen über die Registerkarte **Kampagnenaktivitäten** finden Sie unter Erstellen einer neuen Gruppe basierend auf Antworten (Seite 17-10).

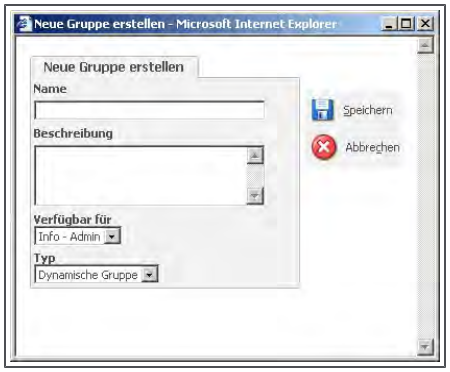
Erstellen einer Gruppe mittels einer Suche auf Basis einer primären Entität

Wenn Sie Zugriff auf Gruppen haben, können Sie eine Gruppe erstellen, die die Ergebnisse einer Suche auf Basis einer der fünf primären Entitäten enthält: Firma, Person, Ticket, Verkaufschance, Interessent, Angebot und Auftrag. So ließe sich beispielsweise eine Gruppe generieren, die auf den Ergebnissen einer Suche nach allen Firmen in München basiert.

Auch die Ergebnisse einer erweiterten Suche können die Grundlage für eine Gruppe bilden. Weitere Informationen finden Sie unter Verwenden der erweiterten Suche (Seite 3-7).

So erstellen Sie eine Gruppe mittels Suche auf Basis einer primären Entität

1. Wählen Sie **Suchen** | **Firma** aus. Der Bildschirm **Firma suchen** wird angezeigt.
2. Geben Sie **München** in das Feld **Stadt** ein.
3. Klicken Sie auf die Schaltfläche **Suchen**. Eine Liste von Firmen mit Sitz in München wird zurückgegeben.
4. Klicken Sie auf die Schaltfläche **Neue Gruppe erstellen**. Der Dialog **Neue Gruppe erstellen** wird angezeigt.



Erstellen einer neuen Gruppe

5. Geben Sie einen Namen und eine Beschreibung für die neue Gruppe in die Felder **Name** und **Beschreibung** ein.
6. Legen Sie in der Dropdown-Liste **Verfügbar für** fest, wer Zugriff auf die Gruppe erhalten soll. Als Informationsmanager mit Gruppenzugriff können Sie Gruppen anderen Informationsmanagern zur Verfügung stellen oder die Gruppe auch nur für eigene Zwecke verwenden. Der

Systemadministrator hat außerdem die Möglichkeit, eine Gruppe sämtlichen Benutzern verfügbar zu machen.

7. Im Feld **Typ** können Sie festlegen, ob die Gruppe dynamisch oder statisch sein soll.
8. Klicken Sie auf die Schaltfläche **Speichern**, um die neue Gruppe zu speichern.

Hinzufügen eines Datensatzes einer primären Entität zu einer Gruppe

Sie können einen Datensatz einer primären Entität (Person, Firma, Ticket, Verkaufschance oder Interessent) zu einer vorhandenen Gruppe, die auf dieser Entität basiert, direkt über den Zusammenfassungsbildschirm der jeweiligen Entität hinzufügen. Im folgenden Beispiel wird einer Gruppe ein Firmendatensatz hinzugefügt.

Hinweis: Mit dieser Methode können nur statische Gruppen um Datensätze primärer Entitäten ergänzt werden.

So fügen Sie einer Gruppe einen Datensatz einer primären Entität hinzu

1. Wählen Sie **Suchen** | **Firma** aus, und navigieren Sie zu der Firma, die der Gruppe hinzugefügt werden soll.
2. Öffnen Sie die Seite **Firma - Zusammenfassung**.
3. Klicken Sie auf die Schaltfläche **Diesen Datensatz zu einer Gruppe hinzufügen**. Das Dialogfeld **Zur Gruppe hinzufügen** wird angezeigt.
4. Wählen Sie aus der Dropdown-Liste **Gruppe auswählen** die Gruppe aus, die um den Datensatz ergänzt werden soll.
5. Klicken Sie auf die Schaltfläche **Speichern**.

Hinzufügen mehrerer Datensätze zu einer Gruppe

Benutzer mit Gruppenzugriffsrechten können beliebigen statischen Gruppen mehrere Datensätze hinzufügen, die denselben Entitätstyp aufweisen. Das Hinzufügen von Datensätzen kann mithilfe einer Suche auf einem standardmäßigen Suchbildschirm für Entitäten oder mit einer erweiterten Suche erfolgen. Außerdem besteht die Möglichkeit, alle Datensätze einer Gruppe zu einer anderen Gruppe hinzuzufügen, sofern beide Gruppen auf derselben Entität basieren. Wenn beim Hinzufügen mehrerer Datensätze zu einer Gruppe ein Datensatz dabei ist, der sich bereits in der Zielgruppe befindet, werden Sie in einer Warnmeldung darauf hingewiesen.

Hinweis: CRM fügt nur Datensätze hinzu, für die der jeweilige Benutzer Sicherheitsrechte besitzt. Andernfalls wird der Benutzer darüber informiert, dass ihm die Datensätze nicht zur Verfügung stehen.

Hinzufügen mehrerer Datensätze zu einer Gruppe per Suche/gespeicherte Suche

So fügen Sie einer Gruppe per Suche/gespeicherte Suche mehrere Datensätze hinzu

1. Wählen Sie **Mein CRM** | **Gruppen** aus.
2. Klicken Sie auf den Hyperlink der Gruppe, der Sie Datensätze hinzufügen möchten. Der Bildschirm **Gruppendetails** wird angezeigt.
3. Klicken Sie auf die Schaltfläche **Datensätze zu Gruppe hinzufügen**. Das Dialogfeld **Zur Gruppe hinzufügen** wird angezeigt.

Dialogfeld **Zur Gruppe hinzufügen**

4. **Datensätze per Suche/gespeicherte Suche hinzufügen** ist standardmäßig ausgewählt. Klicken Sie auf **Fortfahren**. Der **Entität - Suchbildschirm** wird angezeigt.
5. Suchen Sie nach den Datensätzen, die Sie der Gruppe hinzufügen möchten, indem Sie die Filteroptionen verwenden oder eine gespeicherte Suche ausführen.
6. Klicken Sie auf die Schaltfläche **Zu Gruppe hinzufügen**. Eine Benachrichtigung mit der Anzahl der Datensätze, die Sie der Gruppe hinzugefügt haben, wird angezeigt.
7. Klicken Sie auf die Schaltfläche **Fortfahren**, um zur Seite **Gruppendetails** zu wechseln.

Hinzufügen mehrerer Datensätze zu einer Gruppe per erweiterte Suche

So fügen Sie einer Gruppe per erweiterte Suche mehrere Datensätze hinzu

1. Wählen Sie **Mein CRM** | **Gruppen** aus.
2. Klicken Sie auf den Hyperlink der Gruppe, der Sie Datensätze hinzufügen möchten. Der Bildschirm **Gruppendetails** wird angezeigt.
3. Klicken Sie auf die Schaltfläche **Datensätze zu Gruppe hinzufügen**. Das Dialogfeld **Zur Gruppe hinzufügen** wird angezeigt.
4. Wählen Sie das Optionsfeld **Datensätze per erweiterte Suche hinzufügen** aus.
5. Klicken Sie auf **Fortfahren**. Die Seite **Erweiterte Suche** wird angezeigt.
6. Suchen Sie nach den Datensätzen, die Sie der Gruppe hinzufügen möchten, indem Sie die Optionen der erweiterten Suche verwenden oder eine gespeicherte Suche ausführen.
7. Klicken Sie auf die Schaltfläche **Zu Gruppe hinzufügen**. Eine Benachrichtigung mit der Anzahl der Datensätze, die Sie der Gruppe hinzugefügt haben, wird angezeigt.
8. Klicken Sie auf die Schaltfläche **Fortfahren**, um zur Seite **Gruppendetails** zu wechseln.

Hinzufügen der Datensätze einer Gruppe zu einer anderen Gruppe

So fügen Sie die Datensätze einer Gruppe zu einer anderen Gruppe hinzu

1. Wählen Sie **Mein CRM** | **Gruppen** aus.
2. Klicken Sie auf den Hyperlink der Gruppe, der Sie Datensätze hinzufügen möchten. Der Bildschirm **Gruppendetails** wird angezeigt.
3. Klicken Sie auf die Schaltfläche **Datensätze zu Gruppe hinzufügen**. Das Dialogfeld **Zur Gruppe hinzufügen** wird angezeigt.
4. Wählen Sie das Optionsfeld **Datensätze einer anderen Gruppe hinzufügen** aus.
5. Klicken Sie auf **Fortfahren**.
6. Wählen Sie in der Dropdown-Liste **Gruppen** die Gruppe aus, deren Datensätze hinzuzufügen sind.
7. Klicken Sie auf die Schaltfläche **Speichern**. Eine Benachrichtigung mit der Anzahl der Datensätze, die Sie der Gruppe hinzugefügt haben, wird angezeigt. **Hinweis:** Doppelte Datensätze werden nicht hinzugefügt.
8. Klicken Sie auf die Schaltfläche **Schließen**, um den Dialog **Gruppen** zu schließen.

Aktualisieren einer Gruppe

Nehmen wir an, Sie richten eine Personengruppe ein, die auf dem Suchkriterium "Stadt = Frankfurt" basiert. Sie versenden E-Mails an diese Zielgruppe, um eine bevorstehende Messe anzukündigen. In der Zwischenzeit haben Mitarbeiter der Abteilung für Dateneingabe neue Kontaktdetails von Personen in der Frankfurter Gegend erfasst. Diese wurden in der Woche nach dem ursprünglichen E-Mail-Versand in das System eingegeben.

Die Aktualisierung dynamischer Gruppen erfolgt in diesem Fall automatisch: Alle Datensätze, die dem Suchkriterium der Gruppe entsprechen, werden der Gruppe automatisch hinzugefügt. Einer statischen Gruppe müssen die neuen, übereinstimmenden Datensätze mit der Schaltfläche **Aktualisieren** hinzugefügt werden. Wenn Sie mithilfe einer statischen Gruppe einen Serienbriefversand ausführen, können Sie über die Schaltfläche **Aktualisieren** ähnliche E-Mails an alle Personen versenden, die dem System in der Zwischenzeit hinzugefügt wurden.

So aktualisieren Sie eine statische Gruppe

1. Erstellen Sie eine neue Personengruppe auf Basis eines Kriteriums, beispielsweise "Stadt = Frankfurt".
2. Öffnen Sie die Gruppe, und führen Sie mithilfe der Schaltfläche **Serienbrieffunktion starten** eine Serienbrieferstellung durch.
3. Geben Sie drei neue Personen in das System ein, wobei diese dem Suchkriterium entsprechen müssen, das Sie für die Generierung der Gruppe verwendet haben.
4. Öffnen Sie die Gruppe, und notieren Sie sich, wie viele Personen darin enthalten sind (beispielsweise 23).
5. Klicken Sie auf die Schaltfläche **Aktualisieren**.
6. Die Anzahl der Personen sollte sich um drei erhöht haben, in diesem Fall also 26 betragen.
7. Wenn die zu versendende E-Mail mit der bereits verschickten identisch ist, müssen Sie sie nicht nochmals an die Empfänger der ersten E-Mail versenden.
8. Klicken Sie auf die Schaltfläche **Bisherige Empfänger ausschließen**.
9. In der Liste müssten noch immer 26 Personen aufgeführt werden, allerdings sind 23 ausgeschlossen.
10. Sie können die Serienbrieferstellung nun über die Schaltfläche **Serienbrieffunktion starten** durchführen, wobei die E-Mails nur an die drei neuen Kontakte gehen.

Bearbeiten einer Gruppe

Bestimmte Felder lassen sich sowohl bei statischen als auch dynamischen Gruppen bearbeiten.

So bearbeiten Sie eine Gruppe

1. Klicken Sie auf die Registerkarte **Gruppen**.
2. Öffnen Sie die Gruppe, die Sie bearbeiten möchten. Die Seite **Gruppendetails** wird angezeigt.
3. Klicken Sie auf die Schaltfläche **Ändern**. Die Seite **Gruppenphase 1 von 4** wird angezeigt. Auf dieser Seite können Sie verschiedene Gruppenattribute bearbeiten.
4. Klicken Sie auf **Fortfahren**, um die bearbeitbaren Gruppenattribute zu durchlaufen.
5. Wenn Sie die Seite **Gruppenphase 4 von 4** erreicht haben, klicken Sie auf die Schaltfläche **Speichern**, um Ihre Änderungen zu speichern.

Hinweis: Ausgewählte Gruppendatensätze sind gesperrt, sodass immer nur ein Benutzer Änderungen an einer Gruppe vornehmen kann.

Durchführen einer Massenaktualisierung einer Gruppe

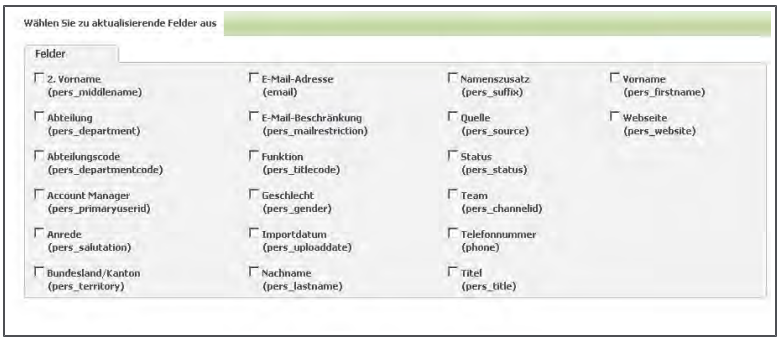
Nur Systemadministratoren und Informationsmanager mit den entsprechenden Benutzerrechten sind in der Lage, Massenaktualisierungen von Gruppen vorzunehmen. Diese Option muss außerdem zuerst auf der Seite **Systemverhalten** aktiviert werden. Weitere Informationen finden Sie *im Handbuch* für Systemadministratoren unter "Systemeinstellungen".

Die Option **Massenaktualisierung** ermöglicht Ihnen, die gleichen Felder in ausgewählten Datensätzen innerhalb einer Gruppe gleichzeitig zu aktualisieren. Nehmen wir an, vier Personen in einer Gruppe von Kontakten sind aus der Region "Bayern" in die Region "Hessen" umgezogen. Wenn Sie nun von der Funktion **Massenaktualisierung** Gebrauch machen, können Sie das Feld **Bundesland/Kanton** für alle vier Datensätze gleichzeitig aktualisieren.

Hinweis: Vor einer Massenaktualisierung muss der Systemadministrator prüfen, ob eine vollständige Sicherungskopie der Datenbank vorliegt.

So führen Sie eine Massenaktualisierung einer Gruppe aus

1. Klicken Sie auf die Registerkarte **Gruppen**.
2. Öffnen Sie die Gruppe, die Sie aktualisieren möchten. Die Seite **Gruppendetails** wird angezeigt.
3. Aktivieren Sie das Kontrollkästchen **Ausschließen** für diejenigen Datensätze, die nicht aktualisiert werden sollen.
4. Klicken Sie auf die Schaltfläche **Massenaktualisierung**. Die Seite **Felder** wird angezeigt. Auf dieser Seite werden alle Felder angezeigt, die in jedem der Datensätze vorkommen, die Sie auf der Seite **Gruppendetails** ausgewählt haben.
5. Wählen Sie die Felder aus, die Sie aktualisieren möchten. In diesem Fall also das Feld **Bundesland/Kanton**.



Seite **Felder**

6. Klicken Sie auf die Schaltfläche **Fortfahren**. Die Dropdown-Liste **Bundesland/Kanton** wird angezeigt.
7. Wählen Sie das Bundesland/den Kanton aus, mit dem die Datensätze aktualisiert werden sollen (hier **Hessen**).
8. Klicken Sie auf die Schaltfläche **Speichern**. Eine Warnmeldung teilt Ihnen mit, wie viele Datensätze von der Aktualisierung betroffen sind.
9. Klicken Sie auf **OK**. Die Seite **Zusammenfassung der aktualisierten Datensätze** wird angezeigt.
10. Klicken Sie auf die Schaltfläche **Fortfahren**. Die ausgewählten Datensätze wurden damit aktualisiert.

Voraussetzungen für Benutzer: Systemadministratorrechte oder Informationsmanagerrechte

Aktualisieren von Gruppengebieten

Nur Systemadministratoren sind in der Lage, Aktualisierungen von Gruppengebieten vorzunehmen. Diese Option muss außerdem zuerst auf der Seite **Systemverhalten** aktiviert werden. Weitere Informationen finden Sie unter "Systemeinstellungen" im *Systemadministratorhandbuch*. Die Option **Gebiet aktualisieren** ermöglicht Ihnen, das Feld **Gebiet** in ausgewählten Datensätzen innerhalb einer Gruppe gleichzeitig zu aktualisieren. So könnte es sein, dass Sie eine Gruppe von Kontakten, die verschiedenen Gebieten innerhalb Deutschlands zugewiesen sind, aktualisieren möchten, um die gesamte Gruppe dem Gebiet **Deutschland** zuzuordnen.

Hinweis: Vor einer Massenaktualisierung muss der Systemadministrator prüfen, ob eine vollständige Sicherungskopie der Datenbank vorliegt. Vor einer Gebietaktualisierung sollten sich alle Benutzer vom System abgemeldet haben. Weitere Informationen finden Sie im *Systemadministratorhandbuch*.

So aktualisieren Sie Gruppengebiete

1. Klicken Sie auf die Registerkarte **Gruppen**.
2. Öffnen Sie die Gruppe, die Sie aktualisieren möchten. Die Seite **Gruppendetails** wird angezeigt.
3. Schließen Sie alle Datensätze aus, die nicht aktualisiert werden sollen.
4. Klicken Sie auf die Schaltfläche **Gebiet aktualisieren**. Die Seite **Gebiet** wird angezeigt.
5. Wählen Sie aus der Dropdown-Liste **Gebietsname** das neue Gruppengebiet aus. In diesem Fall also **Deutschland**.

Seite **Gebiet**

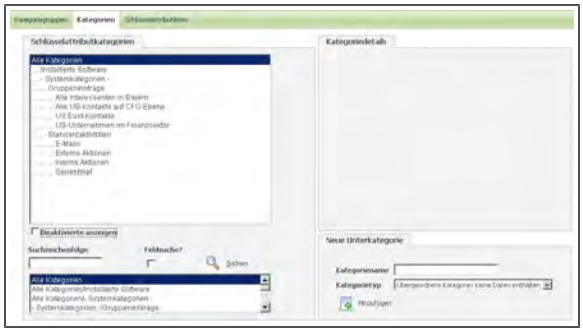
6. Klicken Sie auf die Schaltfläche **Speichern**. Die Seite **Zusammenfassung der potenziellen Aktualisierungsdatensätze** wird angezeigt.
7. Klicken Sie auf die Schaltfläche **Los**. Die Seite **Zusammenfassung der aktualisierten Datensätze** wird angezeigt.
8. Klicken Sie auf die Schaltfläche **Fortfahren**. Die ausgewählten Datensätze wurden damit aktualisiert.

Voraussetzungen für Benutzer: Systemadministratorrechte

Speicherung von Gruppeninformationen

Die von statischen Gruppen generierten Informationen werden mit Schlüsselattributdaten gespeichert. Hierfür gibt es zwei Methoden:

- Wenn Sie eine statische Gruppe erstellen und diese speichern, wird die Gruppe mit all ihren Datensätzen (also Firmen, Personen, Interessenten, Verkaufschancen, Tickets, Angebote oder Aufträge) zusammen mit bestimmten Schlüsselattributdaten gespeichert, die die Gruppe und all ihre Mitglieder identifizieren. Die gespeicherte Gruppe kann über **Administration | Erweiterte Anpassung | Schlüsselattribute | Kategorien** unter der Kategorie **Gruppeneinträge** angezeigt werden. Das Schlüsselattributfeld, das für das Gruppenmitglied gespeichert wird, ist entweder auf **Einschließen** oder **Ausschließen** eingestellt.



Liste **Schlüsselattribut – Kategorien** mit Gruppeneinträgen

- Wenn Sie in einer statischen oder dynamischen Gruppe eine Aktion für bestimmte Datensätze ausführen, werden die Aktion und alle Gruppendatensätze, die von der Aktion betroffen sind, zusammen mit bestimmten Schlüsselattributdaten gespeichert. Die Aktion kann über **Administration** | **Erweiterte Anpassung** | **Schlüsselattribute** | **Kategorien** unter der Kategorie **Standardaktivitäten** angezeigt werden. Das Feld mit den Schlüsselattributdaten, das für das Gruppenmitglied gespeichert wird, ist auf das Datum eingestellt, an dem die Aktion ausgeführt wurde.

Voraussetzungen für Benutzer: Informationsmanager; Administratorrechte

Von Gruppen generierte Schlüsselattributdaten

Das folgende Beispiel veranschaulicht den Umgang mit Schlüsselattributdaten, die von statischen Gruppen generiert wurden. Zum Ausführen dieser Schritte benötigen Sie Systemadministrator- oder Informationsmanagerrechte mit Schlüsselattributberechtigungen.

1. Erstellen Sie eine neue statische Gruppe von Personen, mit dem Suchkriterium "Position - Code = IT-Manager".
2. Klicken Sie auf die Schaltfläche **Fortfahren**, und wählen Sie die Spalten aus, die in der Gruppe angezeigt werden sollen.
3. Klicken Sie auf die Schaltfläche **Fortfahren**, und legen Sie als Suchkriterium "IT-Manager" fest. Die Seite **Neue Gruppenphase 3 von 4** wird angezeigt.
4. Klicken Sie auf die Schaltfläche **Fortfahren**. Die Seite **Neue Gruppenphase 4 von 4** wird angezeigt.
5. Klicken Sie auf die Schaltfläche **Speichern**. Am oberen Rand der Seite wird die Leiste **Gruppe gespeichert** angezeigt.
6. Wählen Sie **Administration** | **Erweiterte Anpassung** | **Schlüsselattribute** | **Kategorien** aus. Die Liste **Schlüsselattributkategorien** wird angezeigt. Die von Ihnen erstellte und gespeicherte Gruppe erscheint als Unterkategorie der Kategorie **Gruppeneinträge**.

   ..... Gruppeneinträge
   ..... Alle Interessenten in Bayern
   ..... Alle US-Kontakte auf CFO-Ebene
   ..... US East-Kontakte
   ..... US-Unternehmen im Finanzsektor

   Kategorie **Gruppeneinträge**

7. Kehren Sie nun zu **Hauptmenü** | **Mein CRM** zurück, und klicken Sie auf die Registerkarte **Gruppen**.
8. Klicken Sie auf den Hyperlink der von Ihnen erstellten Gruppe.
9. Klicken Sie auf die Schaltfläche **Neue Aufgabe**, um einen Anruf bei jeder Person in der Gruppe zu planen. Die Seite **Neue Aufgabe** wird angezeigt.
10. Geben Sie die Kommunikationsdetails ein, und wählen Sie **Interne Aktionen** im Panel **Übergeordnete Kategorie** am Ende der Seite aus. Die standardmäßige übergeordnete Kategorie wird über **Administration | Schlüsselattribute | Kategoriegruppen | Aktivität – Kategoriegruppen** eingerichtet.

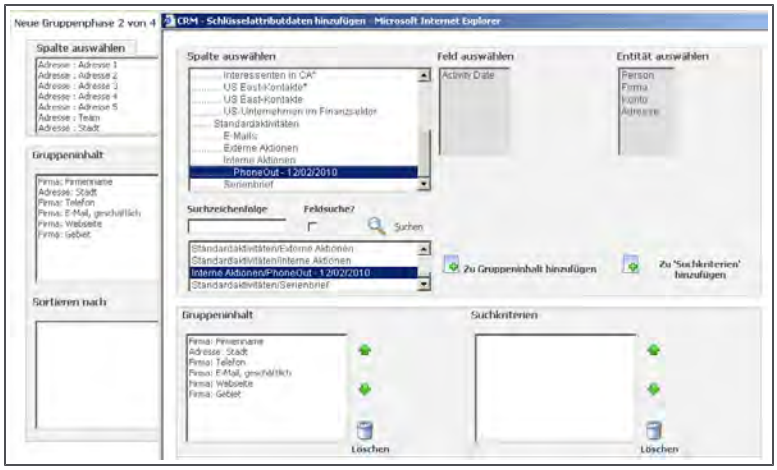
Seite **Neue Aufgabe**

11. Klicken Sie auf die Schaltfläche **Speichern**. Für jede Person in der Gruppe wird eine Kommunikation geplant, und Sie kehren zur Seite **Liste erstellen, Schritt 3 von 3** zurück.

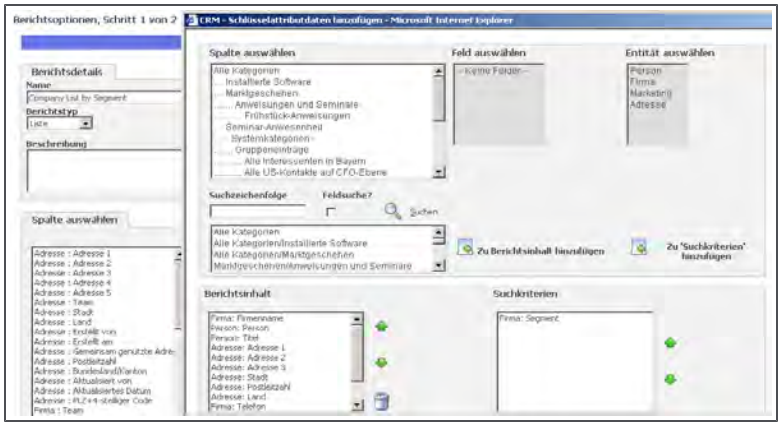
12. Wählen Sie **Administration** | **Erweiterte Anpassung** | **Schlüsselattribute** | **Kategorien** aus. Die Liste **Schlüsselattributkategorien** wird angezeigt. Die Aktion für die Gruppe erscheint als Unterkategorie der Kategorie **Standardaktivitäten** | **Interne Aktionen**.

Kategorie **Standardaktivitäten | Interne Aktionen**

Da die gespeicherte Gruppe und die Gruppe mit der Aktion auf diese Art gespeichert sind, können Sie jetzt Berichte für diese Einträge und weitere Gruppen auf deren Basis für zukünftige bzw. Folgeaktionen oder Berichte zur Analyse älterer Gruppen erstellen.



Erstellen einer neuen Gruppe auf Basis einer unter **Schlüsselattributdaten** gespeicherten vorherigen Aktion



Erstellen eines Berichts auf Basis eines gespeicherten Gruppeneintrags

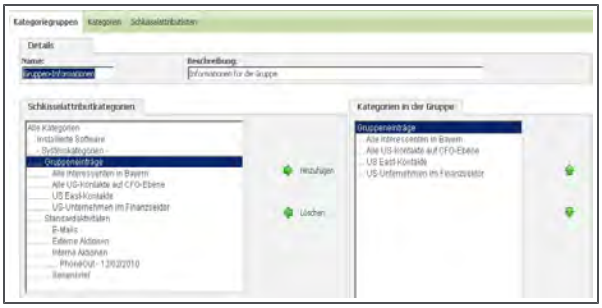
Voraussetzungen für Benutzer: Informationsmanager; Administratorrechte

Hinzufügen von Gruppenlisteninformationen zu einer Registerkarte

Sie können statische Gruppendaten auf derjenigen Datensatzebene anzeigen und ändern, auf der die Daten gespeichert sind. Wenn beispielsweise alle Aktionen (Serienbriefe, E-Mails usw.) angezeigt werden sollen, die für eine bestimmte Person ausgeführt wurden, oder festzustellen ist, zu welchen Gruppen die Person gehört, können Sie im Kontext der Person diese Schlüsselattributdaten zur Profilerstellung auf einer Registerkarte anzeigen. Ausführliche Informationen zur Vorgehensweise finden Sie im Kapitel "Profilerstellung mit Hilfe von Schlüsselattributen" im *Systemadministratorhandbuch*. Die zusammenfassenden Schritte sind jedoch im Folgenden aufgeführt.

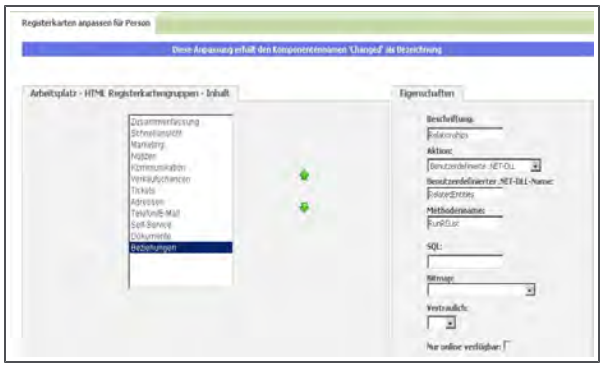
Zum Ausführen dieser Schritte benötigen Sie Systemadministrator- oder Informationsmanagerrechte mit Schlüsselattributberechtigungen.

1. Wählen Sie **Administration** | **Erweiterte Anpassung** | **Schlüsselattribute**| **Kategoriegruppen** aus, und stellen Sie sicher, dass **Allgemeine Kategoriegruppen** in der Liste markiert ist.
2. Klicken Sie auf die Schaltfläche **Neu**.
3. Geben Sie einen Namen und eine Beschreibung für die Kategoriegruppe ein, beispielsweise **Gruppeninformationen**.
4. Wählen Sie die Kategorien aus, die innerhalb dieser Kategoriegruppe in der Liste **Schlüsselattributkategorien** angezeigt werden sollen (beispielsweise **Standardaktivitäten** und **Gruppeneinträge**), und verschieben Sie sie in die Liste **Kategorien in der Gruppe**. Diese befinden sich in der Liste **Schlüsselattributkategorien** auf der obersten Ebene. Sie können aber auch weiter unten bei den Unterkategorien beginnen, um spezifischere Informationen zu bestimmen Aktionen oder Gruppen anzuzeigen.



Seite **Kategoriegruppen**

5. Klicken Sie auf die Schaltfläche **Speichern**, um die neue Kategoriegruppe anzuzeigen.
6. Zur Anzeige der Informationen auf einer Registerkarte im Kontext einer Person wählen Sie **Administration** | **Anpassung** | **Person** | **Registerkarten** aus.
7. Klicken Sie auf den Hyperlink der Registerkartengruppe **Person**. Die Seite **Registerkarten anpassen** wird angezeigt.
8. Fügen Sie eine neue Registerkarte hinzu, wobei **Aktion** auf **Schlüsselattribute** und **Schlüsselattributkategoriegruppe** auf die gerade erstellte Kategoriegruppe einzustellen ist.



Seite **Registerkarten anpassen**

9. Klicken Sie zunächst auf die Schaltfläche **Hinzufügen** und dann auf die Schaltfläche **Speichern**.
10. Suchen Sie nach einer Person, die sich bereits in einer der von Ihnen erstellten Gruppen befindet. Außerdem sollte für die jeweilige Gruppe bereits eine Aktion ausgeführt worden sein.
11. Klicken Sie auf den **Hyperlink** der Person.
12. Klicken Sie auf die neu erstellte Registerkarte. Die Schlüsselattributdaten, die für die Gruppenzugehörigkeit und ausgeführten Aktionen stehen, werden auf der Registerkarte angezeigt. Diese Informationen lassen sich manuell editieren, beispielsweise um den Gruppenstatus einer bestimmten Person von **Eingeschlossen** in **Ausgeschlossen** zu ändern.

Auf einer Registerkarte als Schlüsselattributdaten zur Profilerstellung angezeigte Gruppeninformationen auf einer Registerkarte

Voraussetzungen für Benutzer: Informationsmanager; Administratorrechte

Exportieren von Gruppeninformationen

Gruppen können in eine CSV- oder Textdatei exportiert werden. Beim Exportieren einer Gruppe in eine CSV-Datei wird diese in der Registerkarte **Mein CRM | Gemeinsame Dokumente** gespeichert. Wenn Sie eine Gruppe in eine Datei exportieren, richtet sich der Typ des erstellten Kommunikationsdatensatzes nach dem Entitätstyp, auf dem die Gruppe basiert. Liegen einer Gruppe die Entitäten "Person" oder "Firma" zugrunde, wird die erstellte Kommunikation mit jedem Kontakt in der Gruppe verknüpft und ein Datensatz des Gruppenexports auf der Registerkarte **Kommunikation** einer jeden Person oder Firma der Gruppe angezeigt. Wenn eine Gruppe jedoch auf den Entitäten "Verkaufschance" oder "Ticket" basiert, wird eine einzige Kommunikation, die eine Verknüpfung zu allen relevanten Verkaufschancen oder Tickets enthält, im Kalender des Benutzers gespeichert, der den Export ausgeführt hat.

So exportieren Sie eine Gruppe

1. Wählen Sie **Mein CRM** | **Gruppen** aus.
2. Klicken Sie auf den Hyperlink der zu exportierenden Gruppe. Die Seite **Gruppendetails** wird angezeigt.

3. Klicken Sie auf die Schaltfläche **In Datei exportieren**. Die Seite **Gruppe exportieren** wird angezeigt.
4. Wählen Sie entweder die Option **Arbeitsmappe (CSV)** oder **Text** aus, und klicken Sie auf die Schaltfläche **Speichern**.

   Hinweis: Das Kontrollkästchen **Eintrag in "Gemeinsame Dokumente" erstellen** ist standardmäßig aktiviert, wenn die Gruppe, die Sie exportieren, nicht privat ist. Ist die Gruppe privat, ist das Kontrollkästchen standardmäßig deaktiviert. Durch seine Aktivierung wird das gemeinsame Dokument allen Benutzern zur Verfügung gestellt.

   Nachdem die Liste exportiert wurde, können Sie sie an beliebiger Stelle anzeigen oder speichern.

Anzeigen einer exportierten Gruppe

Wenn Sie eine Gruppe in eine CSV-Datei exportieren, wird diese in die Dokumentbibliothek aufgenommen und kann auf der Registerkarte **Gemeinsame Dokumente** angezeigt werden.

So zeigen Sie eine exportierte Gruppe an

1. Wählen Sie **Mein CRM** | **Gemeinsame Dokumente** aus. Eine Liste Ihrer gemeinsamen Dokumente wird angezeigt.
2. Klicken Sie auf den Hyperlink der exportierten Gruppe, die Sie anzeigen möchten.
3. Klicken Sie auf die Schaltfläche **Anlage anzeigen**. Die CSV-Datei wird in einem neuen Browserfenster angezeigt.

Senden von Serien-E-Mails

Serien-E-Mails können das Text- oder HTML-Format aufweisen und Dateianlagen sowie Inline-Bilder enthalten.

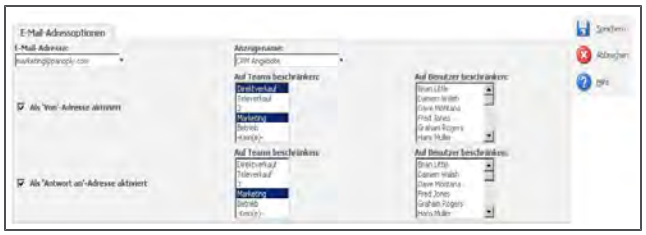
In der 30 Tage gültigen Testversion können keine Serien-E-Mails versendet werden. Sie werden jedoch als Kommunikationen in der Host-Datenbank gespeichert.

Konfigurieren von CRM für Serien-E-Mails

Sobald der integrierte E-Mail-Editor konfiguriert ist, können Sie die Funktion zum Versenden von Serien-E-Mails nutzen. Des Weiteren müssen Sie dafür sorgen, dass die erforderlichen Adressen für die Felder **Von** und **Antwort an** angegeben wurden.

So stellen Sie sicher, dass Adressen für die Felder **Von** und **Antwort an** angegeben wurden

1. Öffnen Sie **Administration** | **E-Mail und Dokumente** | **E-Mail-Aliase**, und klicken Sie auf die Schaltfläche **Neu**. Ein Liste von E-Mail-Adressen, die als Absender der E-Mails dienen können, wird angezeigt. Wenn die E-Mail-Adresse, die Sie als Absender der Serien-E-Mails verwenden möchten, nicht als Eintrag in der Liste vorliegt, müssen Sie einen solchen Eintrag erstellen.
2. Klicken Sie erst auf den **Hyperlink** des Postfachs, von dem die Serien-E-Mails ausgehen sollen, und dann auf die Schaltfläche **Ändern**. In diesem Beispiel wird das Postfach "Marketing" verwendet.
3. Stellen Sie sicher, dass die Felder **E-Mail-Adresse** und **Anzeigename** ausgefüllt sind, und dass die Felder **Von** und **Antwort an** aktiviert sind und Adressen enthalten.



Panel **E-Mail-Adressoptionen**

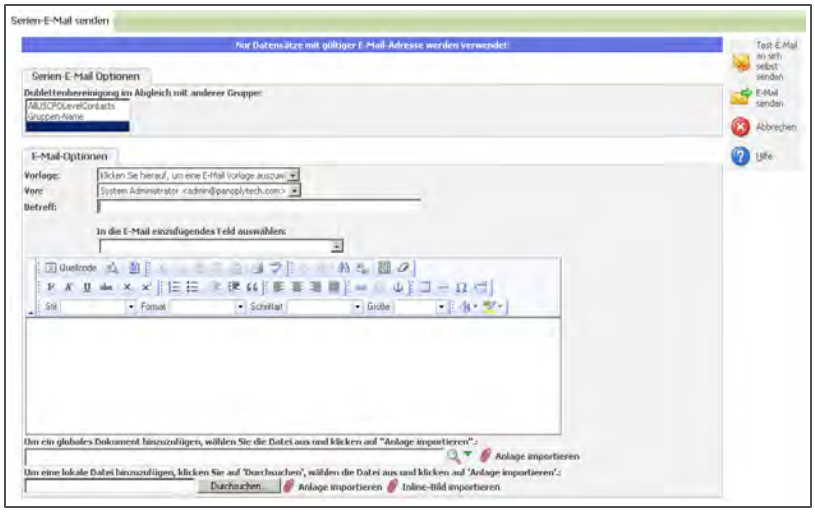
4. Klicken Sie auf die Schaltfläche **Speichern**.

Voraussetzungen für Benutzer: Informationsmanager; Administratorrechte

Senden von E-Mails an Gruppen

So senden Sie eine E-Mail an eine Gruppe

1. Wählen Sie zuerst **Mein CRM** | **Gruppen** und dann den Hyperlink der Gruppe aus, an die die Serien-E-Mail gerichtet ist. Die Seite **Gruppendetails** wird angezeigt.
    - **Hinweis:** Serien-E-Mails an Gruppen, die nicht mit Firmen, Personen oder Interessenten verknüpft sind, können nicht ausgeführt werden.
2. Klicken Sie auf die Schaltfläche **Neue E-Mail**. Die Seite **Serien-E-Mail senden** wird angezeigt.



Seite **Serien-E-Mail senden**

3. Wählen Sie im Feld **Dublettenbereinigung im Abgleich mit anderer Gruppe** eine Gruppe aus, wenn Sie sicherstellen wollen, dass diese E-Mail nicht an Mitglieder einer anderen Gruppe gesendet wird.
4. Wenn die Serien-E-Mail auf einer vorhandenen Vorlage aufbauen soll, wählen Sie diese im Feld **Vorlage** aus. Vorlagen in CRM enthalten meist Standardinhalte und -feldcodes. Durch Klicken auf die Symbolleistenschaltfläche **Layouts** werden weitere Formatierungslayouts angezeigt.
5. Wählen Sie im Feld **Von** die Adresse aus, die als Absender dienen soll. Welche Optionen Ihnen zur Verfügung stehen, richtet sich nach den verfügbaren Postfächern und Ihren Sicherheitsrechten.
6. Geben Sie im Feld**Betreff**den Betreff für die E-Mail ein.

7. Die Nachricht im Textbereich kann verschiedene Formate aufweisen.
    - Sie können die Nachricht als Standardtext eingeben und mit den Formatierungsschaltflächen formatieren. Sie können in Ihren E-Mails auch mit Aufzählungs- und Nummerierungszeichen arbeiten und Tabellen einfügen.
    - Wählen Sie in der Dropdown-Liste **In die E-Mail einzufügendes Feld auswählen** der E-Mail hinzuzufügende Serienbrieffelder aus, z. B. den Vornamen oder Titel des Empfängers.
    - Sie können HTML-Inhalte kopieren und in das Textfeld einfügen.
    - Klicken Sie auf die Schaltfläche **Quelle**. Sie können anschließend HTML-Inhalte kopieren und in das Textfeld einfügen. HTML-Quellcode verweist in der Regel auf Bilddateien wie JPGs, GIFs und BMPs. Stellen Sie sicher, dass die Verweise auf solche Bilddateien korrekt sind, sodass der Empfänger der E-Mail diese anzeigen kann. Die Quelle der Bilddateien muss im HTML-Quellcode als Internetpfad angegeben sein, beispielsweise <img src = "http://www.*Domäne*.com/products/image.gif">. Falls Sie keine Erfahrung im Schreiben von HTML-Quellcode besitzen, sollten Sie sich beim Autor des HTML-Quellcodes vergewissern, dass die HTML-Datei solche Verweise auf die Bilder enthält, bevor Sie sie in Ihren Serien-E-Mails verwenden.
    - Sie können eine GIF-, JPEG- oder JPG-Datei als Inline-Bild hinzufügen. Bei einem Inline-Bild handelt es sich um ein individuelles Bild, das in den E-Mail-Text eingefügt wird. Inline-Bilder werden im E-Mail-Text angezeigt und vom E-Mail-Server im HTML-Quellcode referenziert. Um ein Inline-Bild zu importieren, navigieren Sie mit der Schaltfläche **Durchsuchen** zur Bilddatei, markieren diese und klicken auf die Schaltfläche **Inline-Bild importieren**. Damit das Bild dann im E-Mail-Text angezeigt wird, muss der HTML-Quellcode auf das Bild verweisen. Sie können den HTML-Quellcode bearbeiten, indem Sie auf die Schaltfläche **Quelle bearbeiten** klicken und Änderungen am Skript vornehmen.
    - Sie können globale Dokumente und lokale Dateien anhängen. Wenn Sie ein globales Dokument anhängen möchten, navigieren Sie mit den Symbolen **Suchauswahl** zur entsprechenden Datei und klicken dann auf die Schaltfläche **Anlage importieren**. Weitere Informationen zur Verwendung der Schaltflächen für die **Erweiterte Suchauswahl** finden Sie unter Erweiterte Suchauswahl (Seite 2-10). Um eine lokale Datei anzuhängen, klicken Sie auf die Schaltfläche **Durchsuchen**, wechseln zu der Datei und klicken auf die Schaltfläche **Anlage importieren**.
8. Nachdem Sie den E-Mail-Text ergänzt haben, besteht noch die Möglichkeit, zusätzliche Regeln für das Speichern der Kommunikation in der Datenbank festzulegen. Die Option zum Festlegen zusätzlicher Regeln steht nicht zur Verfügung, wenn Sie ausgehende E-Mails mit der Funktion **E-Mail-Verwaltung** verwalten. Wählen Sie im Panel **Kommunikationsoptionen** in den Feldern **Team** und **Gebiet** das Team bzw. das Gebiet aus, unter denen die Kommunikation gespeichert werden soll. Geben Sie außerdem in den Feldern **Status** und **Aktion** an, unter welchem Status und Kommunikationstyp die E-Mail zu speichern ist.
9. Falls Sie die Serien-E-Mail mit einer Kampagnenaktivität verknüpfen möchten, wählen Sie diese im Feld **Kampagnenaktivität** aus.
10. Wenn Sie **E-Mails** im Feld **Auswahl der übergeordneten Kategorie** auswählen, wird unter **Schlüsselattribut - Profilerstellung** automatisch eine neue Kategorie als Unterkategorie von **E-Mails** erstellt, sobald Sie die E-Mail versenden. Der Name der Kategorie entspricht dem Text, den Sie in das Feld **Betreff** eingegeben haben, beispielsweise "CRM Angebote". In diesem Unterdatensatz ist eine Verknüpfung zu jedem Empfänger der E-Mail gespeichert. Dies bedeutet, dass diese Schlüsselattributdaten selbst als Auswahlkriterium für eine Folgeaktion nach Versenden dieser E-Mail verwendet werden können.
11. Bevor Sie die fertige E-Mail an die Gruppe senden, können Sie sie wie folgt abschließend überprüfen:
    - Klicken auf die Schaltflächen **Vorschau** und **Rechtschreibprüfung** auf der Symbolleiste des E-Mail-Editors.

- Klicken auf die Schaltfläche **Test-E-Mail an sich selbst senden**

12. Klicken Sie auf die Schaltfläche **E-Mail senden**, um die E-Mail an alle Personen oder Firmen in der Gruppe zu verschicken. Ein Dialog informiert Sie darüber, wie viele E-Mails Sie gleich versenden werden.
13. Klicken Sie auf **OK**. Klicken Sie auf die Registerkarte **Marketing** | **Serien-E-Mail - Status**, um den Status der Aufgabe zu prüfen.

Bildschirm **Serien-E-Mail - Status**

14. Zu diesem Zeitpunkt können Sie den E-Mail-Versand vorübergehend anhalten, falls Sie ihn zu einem späteren Zeitpunkt fortsetzen möchten. Klicken Sie hierfür auf die Schaltfläche **Beenden** in der Spalte **Aktionen**. Die Details des aktuellen E-Mail-Versands verbleiben in der Statusliste, bis der Versand fortgesetzt wird und an alle Personen in der Gruppe gegangen ist. **Hinweis**: Wählt der Benutzer **Beenden** aus, bleiben die E-Mail ungesendet und haben den Status "Zu bearbeiten", selbst wenn ihr Status im Panel **Serien-E-Mail senden** unter **Kommunikationsoptionen** auf "Abgeschlossen" festgelegt wurde.
15. Klicken Sie auf den **Hyperlink** in der Betreffspalte, um Details zur Kommunikation anzuzeigen.
16. Klicken Sie auf den Hyperlink **Klicken Sie hierauf, um die Empfänger der Serien-E-Mail anzuzeigen**, um eine Liste der Personen anzuzeigen, an die die E-Mail erfolgreich verschickt wurde.
17. Schließen Sie die Liste und dann die Kommunikation.
18. Klicken Sie auf **Fortsetzen**, um den E-Mail-Versand abzuschließen. Wenn alle E-Mails erfolgreich versendet wurden, wird in der Statusleiste am oberen Rand der Registerkarte **Serien-E-Mail - Status** folgende Meldung angezeigt: "Es gibt keine ausstehenden Serien-E-Mails". Wenn beim Senden der E-Mail Probleme aufgetreten sind, werden diese in die Statusliste aufgenommen, und Sie können bei Bedarf das Problem beheben. Die an die Gruppe gesendeten E-Mails werden als Kommunikationen unter der Person und/oder Firma gespeichert, an die sie gerichtet waren. Außerdem werden sie unter dem Team und dem Gebiet, die Sie im Panel **Kommunikationsoptionen** angegeben haben, sowie gemäß dem ausgewählten Status gespeichert. Sie können nun bei Bedarf gesendete E-Mails prüfen.

So prüfen Sie eine gesendete E-Mail

- Suchen Sie nach einer Person oder Firma, die eine Serien-E-Mail von Ihnen erhalten hat, und öffnen Sie die Kommunikation.

Es besteht die Möglichkeit, E-Mails in Verkaufschancen, Interessenten oder Tickets zu konvertieren. Falls die E-Mail mit einer Kampagnenaktivität verknüpft war, können Sie auf die Schaltfläche **Ändern** klicken und eine Antwort auf die E-Mail registrieren. Zum Registrieren einer Antwort müssen Sie **Ausgehende E-Mail** über die Liste **Kommunikation** im Kontext der Person oder Firma öffnen.

Kapitel 17: Kampagnenverwaltung - Verwendung

In diesem Kapitel wird Folgendes erläutert:

- **Übersicht über die Durchführung von Marketingkampagnen unter Verwendung von CRM**
- **Übersicht über Kampagnenschritte**
- **Übersicht über eine Kampagnenaktivität**
- **Erstellen einer neuen Kampagne**
- **Erstellen eines Kampagnenschritts**
- **Erstellen einer Kampagnenaktivität**
- **Übersicht über die Felder auf der Seite "Kampagnen"**
- **Übersicht über die Felder auf der Seite "Kampagnenschritt"**
- **Übersicht über die Felder auf der Seite "Kampagnenaktivität"**
- **Übersicht über die verschiednen auf Kampagnenaktivitäten anwendbaren Aktionstypen**
- **Kopieren einer Kampagne**
- **Erstellen eines Serienbriefs unter Verwendung einer Gruppe**
- **Einrichten von Antwortcodes, die bei Anrufen verwendet werden können**
- **Planen eines Folgeanrufs**
- **Erstellen einer neuen Gruppe basierend auf den Antworten auf Folgeanrufe**
- **Bericht über den Erfolg von Kampagnen**
- **Einrichten der Kampagnenaktivität zur Abwicklung von ausgehenden Anrufen**
- **Informationen zu den Feldern in der Liste ausgehender Anrufe**

Kampagnenverwaltung

Die Kampagnenverwaltung dient der Aufzeichnung von Aktivitäten, die als Teil einer Marketingkampagne durchgeführt wurden. Kampagnen bestehen aus Kampagnenschritten, die wiederum aus Kampagnenaktivitäten bestehen.

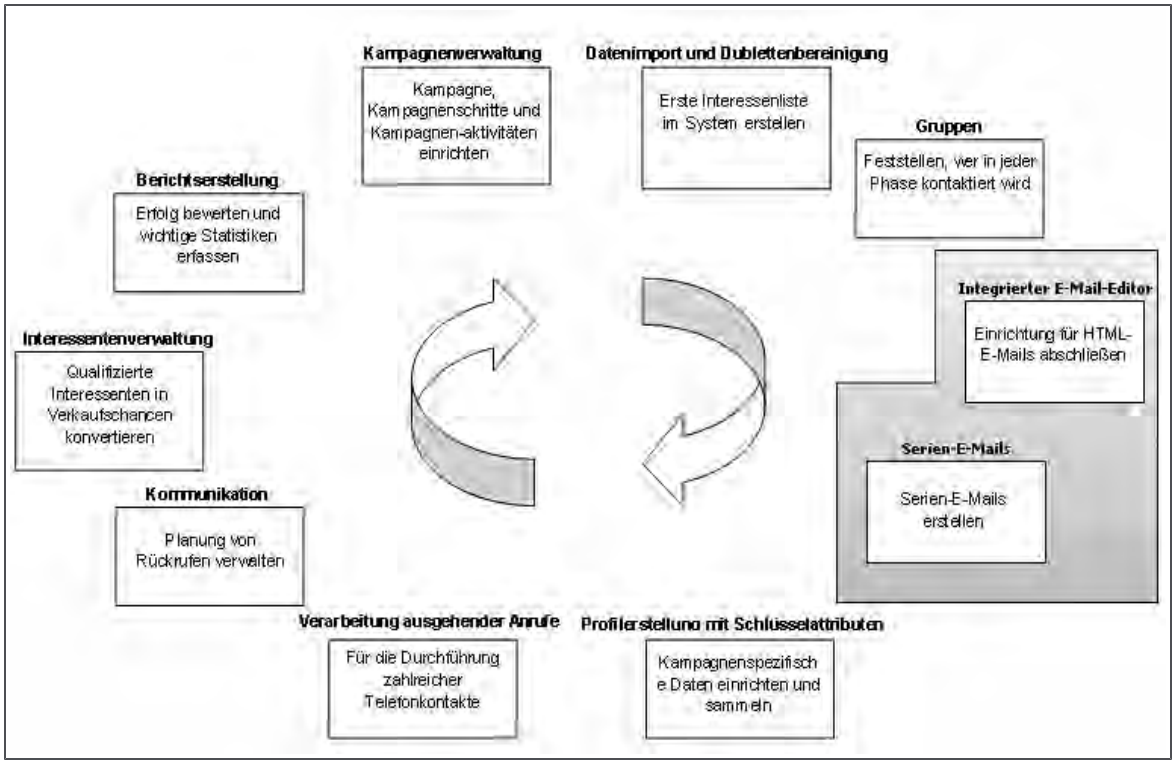
Kampagnenschritte: Kampagnenschritte stellen eine Methode zum Gruppieren von Aktivitäten innerhalb einer Kampagne dar. Diese Gruppierung wird normalerweise in chronologischer Reihenfolge durchgeführt.

Kampagnenaktivitäten: Kampagnenaktivitäten legen genau fest, welche Aktion für die Kampagne durchgeführt wird, zum Beispiel externer Telefonverkauf oder Flyersendungen.

Kampagnenszenario

In der Kampagnenverwaltung können Sie über die Menüschaltfläche **Marketing** auf alle verfügbaren Bereiche zugreifen. Der Benutzer, der diesen Bereich meist verwendet, ist der Kampagnenmanager. Seine Aufgabe ist es, Kampagnen einzurichten sowie den Fortschritt der gesamten Kampagnen zu überwachen. In der Praxis können Marketingaktivitäten von vielen

Bereichen innerhalb von Sage CRM durchgeführt werden, z. B. E-Mail-Aktionen über **Mein CRM | Gruppen**, und mit Kampagnen verknüpft werden, die im Marketingbereich eingerichtet wurden. Komplexere Kampagnen können auch über das Menü **Marketing** hinausgehende Bereiche wie **Datenimport** und **Schlüsselattribute** umspannen.



Voraussetzungen für Benutzer: Informationsmanager; Administratorrechte

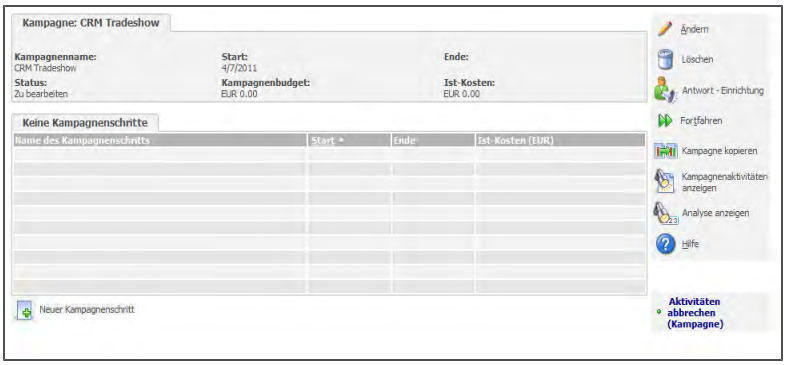
Einrichten einer neuen Kampagne

So richten Sie eine neue Kampagne ein

1. Klicken Sie auf die Schaltfläche **Marketing**.
2. Klicken Sie auf die Registerkarte **Kampagnenliste**.
3. Klicken Sie auf die Schaltfläche **Neue Kampagne**.

Seite **Kampagne**

4. Geben Sie die Kampagnendetails ein, und klicken Sie auf die Schaltfläche **Speichern**. Die Seite **Kampagne - Zusammenfassung** wird angezeigt. **Hinweis:** Sie müssen sich im Modus **Kampagnenaktivitäten ausblenden** befinden, um einen neuen Kampagnenschritt über die Seite **Kampagne - Zusammenfassung** hinzuzufügen. Wenn Sie zwischen dem erweiterten Modus und dem Zusammenfassungsmodus der Seite **Kampagne - Zusammenfassung** wechseln möchten, klicken Sie auf die Schaltflächen **Kampagnenaktivitäten anzeigen** und **Kampagnenaktivitäten ausblenden**.



Seite **Kampagne – Zusammenfassung**

5. Richten Sie die Kampagnenschritte oder Phasen Ihrer Kampagne ein, indem Sie auf die Schaltfläche **Neuer Kampagnenschritt** klicken. Das Eingabeformular **Neuer Kampagnenschritt** wird angezeigt.

Eingabeformular **Neuer Kampagnenschritt**

6. Geben Sie die Details für den Kampagnenschritt ein, und klicken Sie auf die Schaltfläche **Speichern**.
7. Richten Sie die Kampagnenaktivitäten ein, indem Sie auf die Schaltfläche **Neue Kampagnenaktivität** klicken. Die Seite **Kampagnenaktivität** wird angezeigt.

Seite **Kampagnenaktivität**

8. Geben Sie die Details für die Kampagnenaktivität ein, und klicken Sie auf die Schaltfläche **Speichern**. Der Rahmen für die Kampagne ist jetzt eingerichtet. Sie können mit dem ersten Kampagnenschritt beginnen.

Voraussetzungen für Benutzer: Informationsmanager; Administratorrechte

Felder "Kampagne", "Kampagnenschritt" und "Kampagnenaktivität"

In dieser Tabelle werden die Standardfelder auf den Seiten **Kampagne**, **Kampagnenschritt** und **Kampagnenaktivität** erläutert.

Kampagnenfelder:

Feld	Beschreibung
Kampagnenname	Name der Kampagne.
Start	Startdatum der Kampagne.
Ende	Enddatum der Kampagne. Muss mit dem Startdatum der Kampagne zusammenfallen oder danach liegen.
Status	Status der Kampagne. Zum Beispiel **Aktiv**, **Abgebrochen**, **Beendet**, **Zu bearbeiten**.
Gruppe	Gilt nur für Drip-Marketing-Kampagnen. Die Gruppe (Empfänger) wird nur auf Kampagnenebene (nicht pro Kampagnenaktivität) festgelegt, da nachfolgende Kampagnenaktivitäten oder "Phasen" auf gefilterten Kriterien aus der ursprünglichen Gruppe basieren. **Hinweis**: Die Gruppe muss ein Feld für die E-Mail-Adresse und mindestens einen Empfänger enthalten. Weitere Informationen zum Erstellen von Gruppen finden Sie unter Gruppen (Seite 16-1).
Kampagnenbudget	Gesamtes Budget für die Kampagne.
Tats. Kosten	Ist-Kosten der Kampagne. Berechnetes Feld (schreibgeschützt) basierend auf den eingegebenen Ist-Kostenwerten im Vergleich zu den einzelnen Kampagnenaktivitäten.

In dieser Tabelle werden die Standardfelder auf der Seite **Kampagnenschritt** erläutert.

Feld	Beschreibung
Name des Kampagnenschritts	Name des Kampagnenschritts.
Start	Startdatum des Kampagnenschritts. Muss mit dem Startdatum der Kampagne zusammenfallen oder danach liegen.
Ende	Enddatum des Kampagnenschritts. Muss mit dem Startdatum des Kampagnenschritts zusammenfallen oder danach liegen.
Status	Status des Kampagnenschritts.
Budget für Kampagnenschritt	Gesamtes Budget für diesen Kampagnenschritt.
Tats. Kosten	Ist-Kosten des Kampagnenschritts. Berechnetes Feld (schreibgeschützt) basierend auf den eingegebenen Ist-

Feld	Beschreibung
	Kostenwerten im Vergleich zu den einzelnen Kampagnenaktivitäten.

In dieser Tabelle werden die Standardfelder auf der Seite **Kampagnenaktivität** erläutert.

Feld	Beschreibung
WaveActivityName	Name der Kampagnenaktivität.
Status	Status der Kampagnenaktivität. Zum Beispiel **Zu bearbeiten**, **Aktiv**, **Abgebrochen**, **Beendet**.
Typ	Typ der Kampagnenaktivität. Zum Beispiel **Interner Telefonverkauf**. Der Typ der Kampagnenaktivität wird verwendet, um festzulegen, welche Workflow-Schaltflächen dem Kampagnenmanager angezeigt werden. Bei Auswahl von **Interner Telefonverkauf** ist die Workflow-Schaltfläche **Televerkauf planen** verfügbar. Eine Beschreibung aller Aktionstypen finden Sie unter Aktionstypen der Kampagnenaktivität (Seite 17-6).
Details	Eine Kurzbeschreibung der Kampagnenaktivität.
Start	Startdatum des Kampagnenaktivität. Muss mit dem Startdatum des Kampagnenschritts zusammenfallen oder danach liegen.
Ende	Enddatum der Kampagnenaktivität. Muss mit dem Startdatum der Kampagnenaktivität zusammenfallen oder danach liegen.
Gruppe	Die für diese Kampagnenaktivität zu verwendende Gruppe.dieses Feld leer bleiben, wenn Sie noch keine Gruppe erstellt haben. Eine Eingabe ist jedoch vor dem Klicken auf die Workflow-Schaltfläche erforderlich, um die Aktion zu starten. Weitere Informationen finden Sie unter Erstellen einer Gruppe über die Registerkarte "Gruppen" (Seite 16-3).
Budget für Aktivität	Gesamtes Budget für diese Kampagnenaktivität.
Tats. Kosten	Ist-Kosten der Kampagnenaktivität.

Voraussetzungen für Benutzer: Informationsmanager; Administratorrechte

Aktionstypen der Kampagnenaktivität

Aktion	Beschreibung
Ausgehender Anruf	Zeigt die Workflow-Schaltfläche **Anrufliste erstellen** an. Über diese Schaltfläche können ausgewählte Benutzer oder Teams unter Verwendung der Verarbeitungsfunktion für ausgehende Anrufe auf eine Liste der anzurufenden Kontakte zugreifen.
Externer Serienbrief	Zeigt die Workflow-Schaltfläche **Datei für externe Verwendung erstellen** an. Durch Klicken auf die Workflow-Schaltfläche wird der Export der für diese Kampagnenaktivität ausgewählten Gruppe in eine CSV- oder Textdatei eingeleitet. Diese Datei kann an ein Mailing-Unternehmen zur Verarbeitung gesendet werden.
Externer Telefonverkauf	Zeigt die Workflow-Schaltfläche **Datei für externe Verwendung erstellen** an. Durch Klicken auf die Workflow-Schaltfläche wird der Export der für diese Kampagnenaktivität ausgewählten Gruppe in eine CSV- oder Textdatei eingeleitet. Diese Datei kann an eine Telefonverkaufsagentur zur Verarbeitung gesendet werden.
Interner Serienbrief	Zeigt die Workflow-Schaltfläche **Serienbrief erstellen** an. Durch Klicken auf diese Workflow-Schaltfläche wird der Serienbriefvorgang gestartet.
Interner Telefonverkauf	Zeigt die Workflow-Schaltfläche **Televerkauf planen** an. Zeigt die Planungsseite **Neue Aufgabe** an, auf der die Anrufe unter einer ausgewählten Anzahl von Benutzern aufgeteilt werden können.
Andere	Dieser Option ist keine Workflow-Schaltfläche zugeordnet. Sie kann zum Beispiel beim Drucken von Werbung für eine Kampagne verwendet werden.

Voraussetzungen für Benutzer: Informationsmanager; Administratorrechte

Kopieren einer Kampagne

Alle Kampagnen können kopiert werden.

So kopieren Sie eine Kampagne:

1. Wählen Sie **Marketing** | **Kampagnen**| **E-Marketing** aus, und klicken Sie auf den Hyperlink einer Kampagne.
2. Wählen Sie **Kampagne kopieren** aus.
3. Geben Sie der Kampagne einen neuen **Namen**, und wählen Sie das neue **Startdatum** aus.

4. Klicken Sie auf **Speichern**. Die Starttermine für die Kampagnenschritte und -aktivitäten werden automatisch auf denselben Zeitversatz wie die ursprüngliche Kampagne eingestellt, allerdings ausgehend vom neuen Kampagnenstartdatum.

Erstellen eines internen Serienbriefs

Dieser Schritt setzt voraus, dass Sie bereits die Kampagnenaktivität und die Dokumentvorlage erstellt haben.

So führen Sie die Gruppenmitglieder mit einer Dokumentvorlage zusammen

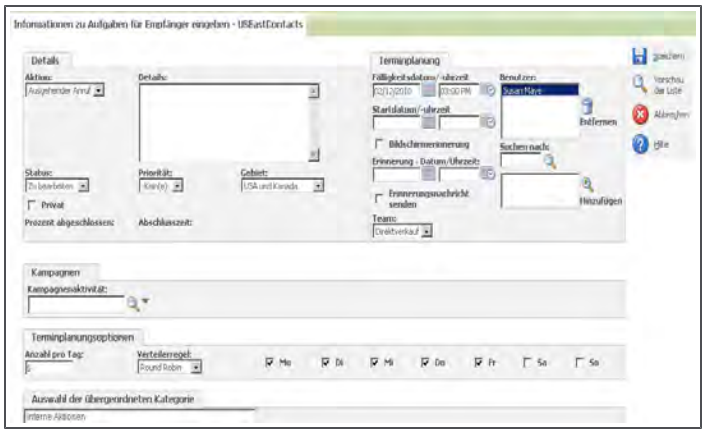
1. Klicken Sie auf die Schaltfläche **Marketing**.
2. Klicken Sie auf die Registerkarte **Kampagnenliste**.
3. Wählen Sie die **Kampagnenaktivität** als Serienbriefaktion aus.
4. Klicken Sie auf die Workflow-Schaltfläche **Serienbrief erstellen**. Die Seite **Kampagnenaktivität hochstufen** wird angezeigt.
5. Wählen Sie die **Gruppe** aus, mit der Sie eine Zusammenführung wünschen.
6. Klicken Sie auf die Schaltfläche **Speichern**. Eine Liste der gemeinsamen Vorlagen wird angezeigt.
7. Wählen Sie die Vorlage, die Sie verwenden möchten, aus der Liste aus.
8. Nehmen Sie die gewünschten Änderungen an der Vorlage vor. Sie können Sage CRM Serienbrieffelder einfügen, indem Sie diese aus der Dropdown-Liste **Sage CRM Feld einfügen** auswählen.
9. Wenn der Serienbrief Ihren Vorstellungen entspricht, klicken Sie auf die Schaltfläche **Zusammenführen und fortfahren**, um die Zusammenführung durchzuführen.
10. Nach Abschluss des Vorgangs klicken Sie auf das Büroklammersymbol, um den Serienbrief anzuzeigen, oder auf **Fortfahren**, um zur Seite **Serienbrief als Kommunikation speichern** zu wechseln. Wenn der Serienbrief nicht als Kommunikation gespeichert werden soll, deaktivieren Sie das Kontrollkästchen **Kommunikation erstellen**.
11. Füllen Sie auf der Seite **Serienbrief als Kommunikation speichern** die entsprechenden Felder in den Paneln **Details** und **Terminplanung** aus.
12. Klicken Sie auf die Schaltfläche **Speichern**. Die Seite **Kampagnenaktivität - Zusammenfassung** wird angezeigt, auf der das Feld **Status** auf **Aktionen abgeschlossen** gesetzt ist.

Voraussetzungen für Benutzer: Informationsmanager; Administratorrechte

Planen eines internen Telefonverkaufs

So planen Sie Folgeanrufe für das Marketingteam

1. Wählen Sie die **Kampagnenaktivität** aus. Die Seite **Kampagnenaktivität - Zusammenfassung** wird angezeigt.
2. Klicken Sie auf die Workflow-Schaltfläche **Televerkauf planen**. Die Seite **Kampagnenaktivität hochstufen** wird angezeigt.
3. Wählen Sie die Gruppe aus, und klicken Sie auf **Speichern**. Die Seite **Neue Aufgabe** wird mit speziellen Planungsoptionen zum Verteilen der Anrufe unter dem Marketingteam angezeigt.



Seite **Neue Aufgabe**

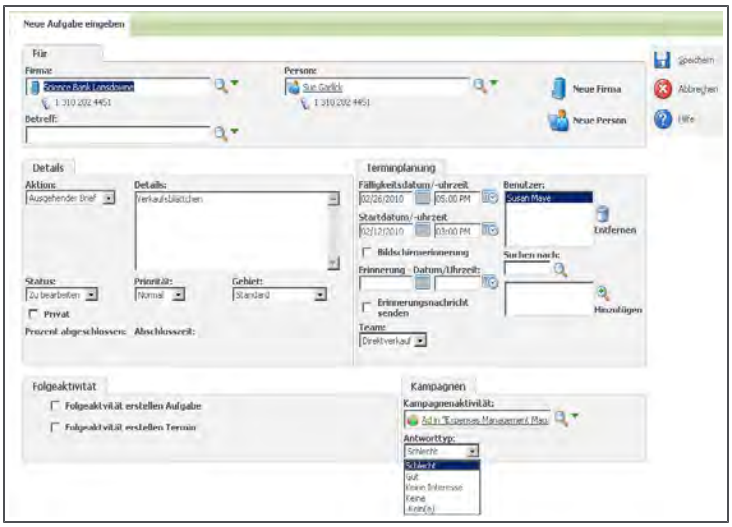
4. Wählen Sie Mitglieder des Teams aus, um die Anrufe von der Benutzerliste durchzuführen.
5. Legen Sie das Startdatum und die Uhrzeit von den Kalender- und Datumsfeldern fest.
6. Verwenden Sie **Terminplanungsoptionen**, um die maximale Anzahl an Anrufen pro Tag festzulegen.
   - Bei Auswahl der Round-Robin-Verteilerregel handelt es sich bei der Anzahl der Anrufe pro Tag um die maximale Anzahl der Anrufe, die gleichmäßig auf die Benutzer pro Tag verteilt werden.
   - Bei Auswahl der Warteschlangen-Verteilerregel handelt es sich bei der Anzahl der Anrufe pro Tag um die maximale Anzahl der Anrufe, die pro Tag an das ausgewählte Team verteilt werden. Die Warteschlangen-Verteilerregel kann nur bei vorheriger Auswahl eines Teams verwendet werden.
   - Bei Aktivierung der Option **Im Team verteilen** werden die Anrufe unter den Benutzern verteilt, deren primäres Team dem ausgewählten Team entspricht.
7. Wählen Sie die Option **Interne Aktionen** im Feld **Übergeordnete Kategorie** aus. Im Feld **Übergeordnete Kategorie** wird die statische Empfängerliste für diesen besonderen Folgeanruf unter **Schlüsselattributdaten** gespeichert.
8. Klicken Sie auf die Schaltfläche **Speichern**. Die Seite **Kampagnenaktivität - Zusammenfassung** wird angezeigt. Wenn Sie in dieser Zusammenfassung auf die Registerkarte **Kommunikation** klicken, wird die vollständige Liste der geplanten Anrufe angezeigt.

Das Marketingteam kann die Folgeanrufe jetzt mit den jeweiligen Kalendern bearbeiten und den jeweiligen Antwortcode beim Beenden der einzelnen Anrufe auswählen.

Voraussetzungen für Benutzer: Informationsmanager; Administratorrechte

Einrichten neuer Antwortcodes

Im Lieferumfang einer Standardinstallation ist ein Standardsatz von Antwortcodes enthalten. Antwortcodes können für alle mit der Kampagne verknüpften Kommunikationen verwendet werden. Die Standardantwortcodes lauten **Gut**, **Schlecht**, **Kein Interesse** oder **Keine**. Wenn Sie beispielsweise Folgeanrufe für eine mit einer Kampagne verknüpften Postwurfsendung planen, kann der Antwortcode am Ende des Telefonanrufs eingegeben werden.



Kommunikation mit Antwortcodes für die Kampagne

Wenn alle Anrufe abgeschlossen sind, kann eine neue Gruppe basierend auf Personen, die in einer bestimmten Art und Weise geantwortet haben, erstellt werden. Sie können neue Antwortcodes für jede Kampagne oder sogar für jede Kampagnenaktivität innerhalb einer Kampagne festlegen. Auf der Kampagnenaktivitätsebene festgelegte Antwortcodes werden auf alle Kommunikationen angewendet, die mit dieser Kampagnenaktivität verknüpft sind. Wenn auf der Kampagnenaktivitätsebene keine Antwortcodes festgelegt wurden, werden die auf der Kampagnenebene festgelegten Antwortcodes für die verknüpften Kommunikationen verwendet. Wenn Sie keine neuen Antwortcodes festlegen, stehen Ihnen die CRM Antwortcodes zur Verfügung.

In diesem Abschnitt finden Sie Erläuterungen zum Erstellen neuer Antwortcodes, die an eine bestimmte Kampagnenaktivität angepasst sind. Wenn die während einer Kampagnenaktivität zu erfassenden Daten sehr komplex sind, sollten diese durch die Profilerstellung mit Hilfe von Schlüsselattributen und die Abwicklung von ausgehenden Anrufen verarbeitet werden. Antwortcodes sind für ein einzelnes zu erwartendes Ergebnis einer Kampagnenaktivität geeignet. Für eine Folgeanruf-Kampagnenaktivität sind beispielsweise die folgenden Antwortcodes erforderlich:

- A - Kauf innerhalb von 3 bis 6 Monaten
- B - Kauf innerhalb von 6 bis 12 Monaten
- C - Kaufentscheidung >12 Monate
- D - Kein Interesse

So erstellen Sie einen neuen Antwortcode:

1. Klicken Sie auf die Schaltfläche **Marketing**.
2. Klicken Sie auf den **Hyperlink** der Kampagne, in der Sie die Antwortcodes einrichten möchten. Stellen Sie sicher, dass Sie die "erweiterte" Kampagnenseite anzeigen (klicken Sie auf die Schaltfläche **Kampagnenaktivitäten anzeigen**, wenn diese verfügbar ist) und die Kampagnenaktivitäten in der Kampagne angezeigt werden.
3. Klicken Sie auf den **Hyperlink** der Kampagnenaktivität, in der Sie die Antwortcodes einrichten möchten. Die Seite **Kampagnenaktivität - Zusammenfassung** wird angezeigt.

4. Klicken Sie auf die Schaltfläche **Antwort - Einrichtung**. Die Seite **Suchauswahlliste verwalten für** wird angezeigt.
5. Fügen Sie den Codenamen (wie er dem Benutzer angezeigt werden sollte) im Feld **Übersetzung hinzufügen** hinzu, zum Beispiel 3-6 Monate.
6. Fügen Sie einen Kurzcode für den Antwortcode hinzu, zum Beispiel **A36**.
7. Klicken Sie auf die Schaltfläche **Hinzufügen**.
8. Fahren Sie mit dem Hinzufügen des restlichen Codes und den Übersetzungen fort.

Antwortcodes

9. Wenn Sie den gewünschten Code hinzugefügt haben, klicken Sie auf die Schaltfläche **Speichern**.

   Sie können die ordnungsgemäße Einrichtung der Codes überprüfen, indem Sie eine vorhandene Kommunikation mit dieser Kampagnenaktivität verknüpfen. Die von Ihnen erstellte Antwortliste sollte im Listenfeld **Antworttyp** angezeigt werden.

   Hinweis: Wenn Sie einen Antwortcode im Verlauf einer Kampagne löschen oder ändern, bleiben alle bereits mit dem alten Antwortcode verknüpften Kommunikationen mit dem alten Antwortcode verbunden. Wenn ein Benutzer jedoch das nächste Mal einen Code mit einer Kommunikation verknüpft, wird lediglich die neue Codeliste angezeigt.

Voraussetzungen für Benutzer: Informationsmanager; Administratorrechte

Erstellen einer neuen Gruppe basierend auf Antworten

Wenn beispielsweise die Folgeanrufe für Flyer abgeschlossen sind, muss die nächste Postwurfsendung vorgenommen werden, um für die kommende Fachmesse zu werben. Zielpersonen für diese Kampagne sollen Personen sein, die ein Kaufinteresse innerhalb der nächsten drei bis sechs Monate geäußert haben.

So erstellen Sie die neue Gruppe

1. Klicken Sie auf die Schaltfläche **Marketing**.
2. Navigieren Sie zur Kampagnenaktivität.
3. Klicken Sie auf die Schaltfläche **Neue Gruppe erstellen**.
4. Wählen Sie die **Kampagnenaktivität und den Antworttyp** für die neue Gruppe aus, und geben Sie eine Beschreibung der Gruppe ein. In diesem Fall ist die Kampagnenaktivität "Folgeanruf für Flyer" und der Antworttyp "3-6 Monate".
5. Klicken Sie auf die Schaltfläche **Vorschau der Liste**, um die neue Gruppe zu überprüfen.
6. Klicken Sie auf die Schaltfläche **Speichern**. Die Seite **Kampagnenaktivität - Zusammenfassung** wird angezeigt.

Weitere Informationen zu Gruppen, die auf Antworten auf Folgeanrufe basieren, finden Sie unter:

Exportieren der Gruppe (Seite 17-11)

Voraussetzungen für Benutzer: Informationsmanager; Administratorrechte

Exportieren der Gruppe

So exportieren Sie die neue Gruppe in eine Tabelle

1. Wählen Sie die Kampagnenaktivität aus, z. B. **Postwurfsendung für Fachmesse**.
2. Klicken Sie auf die Workflow-Schaltfläche **Datei für externe Verwendung erstellen**. Die Seite **Kampagnenaktivität fortsetzen** wird angezeigt.
3. Bestätigen Sie die Gruppe, die aus dem Feld **Gruppe** exportiert werden soll.
4. Klicken Sie auf die Schaltfläche **Speichern**. Die Seite **Optionen für Dateiexport** wird angezeigt. **Hinweis:** Wenn die Ausgabedatei bereits vorhanden ist, wird sie ohne Warnung überschrieben.
5. Wählen Sie die Option **Arbeitsmappe (CSV)** aus. Die Kontaktliste wird in Form einer Tabelle in einem neuen Fenster angezeigt und kann zur externen Poststation zur weiteren Verarbeitung gesendet werden. Schließen Sie die Kommunikations- und Exportdetails ab, und klicken Sie auf **Speichern**. Dieser Vorgang ermöglicht das Speichern eines Datensatzes für diese Kampagnenaktivität sowie für jede Person dieser Gruppe. Der Link zur exportierten Gruppe kann ebenfalls auf der Registerkarte **Mein CRM | Gemeinsame Dokumente** angezeigt werden. Nach Abschluss der Kampagnenaktivitäten kann die Workflow-Schaltfläche **Abgeschlossen** zum Ändern des Status der Kampagnenaktivitäten verwendet werden. Die Ist-Kosten der Kampagnenaktivitäten und der Kampagnenstatus können ebenfalls aktualisiert werden.

Voraussetzungen für Benutzer: Informationsmanager; Administratorrechte

Einrichten der Abwicklung ausgehender Anrufe

Die Einrichtung der Abwicklung ausgehender Anrufe für eine Kampagne umfasst Folgendes:

- Erstellen einer Kampagnenaktivität für ausgehende Anrufe
- Erstellen der Liste ausgehender Anrufe

Weitere Informationen zur Abwicklung ausgehender Anrufe finden Sie unter:

Erstellen einer Kampagnenaktivität für ausgehende Anrufe (Seite 17-11)
Erstellen der Liste ausgehender Anrufe (Seite 17-14)
Aktualisieren der Liste ausgehender Anrufe (Seite 17-14)
Erneutes Zuweisen von Anrufen (Seite 17-14)
Einrichten von Daten für Schlüsselattributprofile auf dem Bildschirm zur Anrufabwicklung (Seite 17-15)

Voraussetzungen für Benutzer: Informationsmanager; Administratorrechte

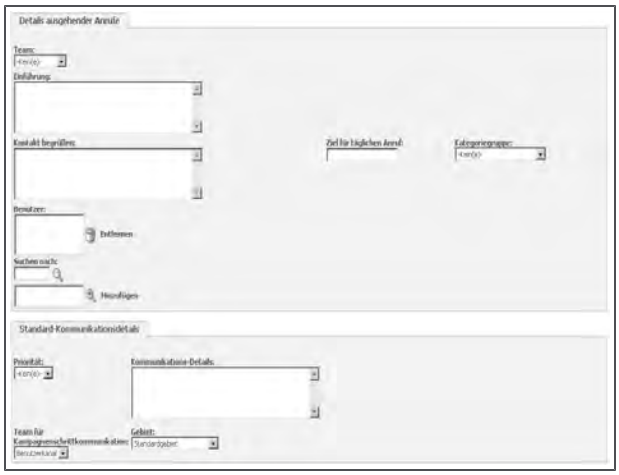
Erstellen einer Kampagnenaktivität für ausgehende Anrufe

Beim Ausführen der Liste ausgehender Anrufe wird die Einführungsmitteilung des Kundendienstmitarbeiters beim Gespräch mit dem Kunden angezeigt. Zusammenführungsfelder können in diesem Einführungstext verwendet werden (zum Beispiel #pers_firstname#), um den Einführungstext speziell für die Person festzulegen, die Sie anrufen.

Anruflisten sind mit Kampagnenaktivitäten verknüpft und werden über die Seite **Kampagnenaktivität** durch Auswahl des Kampagnenaktivitätstyps für den ausgehenden Anruf eingerichtet. Nach Auswahl dieses Typs werden die beiden neuen Panels angezeigt, um die Details für den ausgehenden Anruf hinzuzufügen, sowie Workflow-Schaltflächen, um die beim Speichern der Seite angezeigten Anrufe zu planen. Diese Schritte setzen voraus, dass Sie bereits eine Kampagne und Kampagnenschritte eingerichtet haben.

So erstellen Sie eine Kampagnenaktivität vom Typ **Ausgehender Anruf**

1. Klicken Sie auf die Schaltfläche **Marketing** und dann auf die Registerkarte **Kampagnenliste**.
2. Klicken Sie auf den **Hyperlink** der Kampagne. Die Seite **Kampagne - Zusammenfassung** wird angezeigt.
3. Klicken Sie auf den Hyperlink der Kampagnenaktivität. Die Seite **Kampagnenaktivität - Zusammenfassung** wird angezeigt.
4. Klicken Sie auf die Schaltfläche **Neue Kampagnenaktivität**. Die Seite **Kampagnenaktivität** wird angezeigt.
5. Geben Sie den Namen unter **Name der Kampagnenaktivität** ein, und wählen Sie im Feld **Typ** die Option **Ausgehender Anruf** aus. Die Seite **Kampagnenaktivität** wird erweitert, um die Panels **Details ausgehender Anrufe** und **Standard-Kommunikationsdetails** anzuzeigen.



Panel **Details ausgehender Anrufe**

6. Geben Sie die Details auf der Seite **Kampagnenaktivität** ein, und klicken Sie auf die Schaltfläche **Speichern**. Auf der Seite **Ausgehender Anruf - Zusammenfassung** werden die für den Kampagnenaktivitätstyp **Ausgehender Anruf** relevanten Workflow-Schaltflächen im unteren linken Bereich der Seite angezeigt.

Voraussetzungen für Benutzer: Informationsmanager; Administratorrechte

Felder für ausgehende Anrufe

Eine Beschreibung der Felder im Panel **Kampagnenaktivität** finden Sie unter Felder "Kampagne", "Kampagnenschritt" und "Kampagnenaktivität" (Seite 17-3). In der folgenden Tabelle werden die Felder in den restlichen Panels zur Kampagnenaktivität "Ausgehender Anruf" beschrieben.

Feld	Beschreibung
Team	Bietet Zugriff auf die Liste ausgehender Anrufe für alle Benutzer, deren primäres Team dem in diesem Feld ausgewählten Team entspricht. Es handelt sich nicht um ein erforderliches Feld und, falls gewünscht, kann der Zugriff auf die Liste ausgehender Anrufe auf einzelne Benutzer *beschränkt* werden, indem das Feld leer gelassen und Benutzer im Feld **Benutzer**, wie weiter unten beschrieben, hinzugefügt werden.
Einführung	Richtlinie zur allgemeine Begrüßung oder Einführung. Dieses Feld kann Zusammenführungsfelder wie zum Beispiel #pers_firstname# enthalten.
Kontakt begrüßen	Begrüßung oder Einführung, nachdem Sie mit der richtigen Kontaktperson verbunden sind. Dieses Feld kann Zusammenführungsfelder wie zum Beispiel #user_ firstname# enthalten.
Ziel für täglichen Anruf	Zielebene von täglichen Anrufen für die Liste ausgehender Anrufe. Dieses Feld wird Benutzern ebenfalls über die Seite **Anrufabwicklung** angezeigt.
Kategoriegruppe	Verknüpfung zur Schlüsselattributkategoriegruppe. Die vom Systemadministrator konfigurierten Schlüsselattributdaten stehen dem Endbenutzer auf der Seite **Anrufabwicklung** zur Verfügung.
Benutzer	Benutzer mit Zugriffsrechten auf die Liste ausgehender Anrufe über **Mein CRM**. Allen Benutzern kann der Zugriff auf die Anrufliste gewährt werden, auch wenn sich deren primäres Team von demjenigen unterscheidet, das im Teamfeld oben festgelegt wurde.
Priorität	Die Priorität der Kommunikation wird automatisch erstellt, wenn ein Benutzer den Kontakt erreicht.
Betreff	Thema der Kommunikation. Dieses Feld kann Serienbrieffelder wie zum Beispiel #pers_firstname# enthalten.
Kommunikationsdetai-ls	Standarddetails der Kommunikation.
Team für Kampagnenschritt-kommunikation	Standardteam der Kommunikation.
Gebiet	Standardsicherheitsgebiet der Kommunikation.

Voraussetzungen für Benutzer: Informationsmanager; Administratorrechte

Erstellen der Liste ausgehender Anrufe

So erstellen Sie die Anrufliste

1. Klicken Sie auf die Workflow-Schaltfläche **Anrufliste erstellen** . Die Seite **Kampagnenaktivität hochstufen** wird angezeigt.
2. Wählen Sie die **Gruppe** aus, für die die Liste ausgehender Anrufe erstellt wird.
3. Klicken Sie auf die Schaltfläche **Speichern**. Die Seite **Ausgehende Anrufe - Zusammenfassung** wird angezeigt. Für jede Person in der Gruppe wird ein Datensatz in der Tabelle **Anrufliste** erstellt. Diese Kundenliste wird vom System verwendet, wenn der Agent den nächsten Anruf anfordert. Alle mit dem Anruf dieses Kunden verknüpften Details werden in der Tabelle **Anrufliste** gespeichert (zum Beispiel Kommentare oder Anrufversuche). Wenn Sie überprüfen möchten, ob die Anrufliste erstellt wurde, melden Sie sich als einer der Benutzer an, die Zugriff auf die Liste **Ausgehende Anrufe** haben, und überprüfen Sie die Registerkarte **Mein CRM | Ausgehende Anrufe**.

Voraussetzungen für Benutzer: Informationsmanager; Administratorrechte

Aktualisieren der Liste ausgehender Anrufe

Neue Kontakte, die den Auswahlkriterien in der Gruppe entsprechen, der Datenbank nach dem Erstellen der ersten Anrufliste jedoch nicht hinzugefügt wurden, können durch Aktualisierung der Anrufliste zu einem späteren Zeitpunkt hinzugefügt werden.

So aktualisieren Sie die Anrufliste

1. Klicken Sie auf der Seite **Ausgehender Anruf - Zusammenfassung** auf die Schaltfläche **Anrufliste aktualisieren**. Die Seite **Kampagnenaktivität hochstufen** wird angezeigt.
2. Wählen Sie die **Gruppe** aus, mit der die Anrufliste aktualisiert werden soll.
3. Klicken Sie auf die Schaltfläche **Speichern**. Die Seite **Ausgehende Anrufe - Zusammenfassung** wird angezeigt. Mit dieser Option wird SQL in der Gruppe erneut ausgeführt, und sämtliche Kontakte werden gespeichert, die den Gruppenkriterien in der Anrufliste entsprechen.

Voraussetzungen für Benutzer: Informationsmanager; Administratorrechte

Erneutes Zuweisen von Anrufen

Anrufe in der Anrufliste werden normalerweise nicht einzelnen Agenten (Benutzern) zugewiesen. Eine Ausnahme besteht, wenn ein Benutzer eine Person in der Liste telefonisch erreicht hat und andere Personen in derselben Firma arbeiten, die noch angerufen müssen. In diesem Fall werden die Anrufe dem Benutzer zugewiesen, der den ersten Kontakt hergestellt hat.

Wenn einer der Agenten beispielsweise aufgrund von Krankheit eine Woche nicht erreichbar ist und die Kampagne sich dem Ende neigt, kann der Kampagnen-Manager die zuvor zugewiesenen Anrufe an einen anderen Agenten auf der Seite **Ausgehender Anruf - Zusammenfassung** im Bereich **Marketing** des Systems neu zuweisen.

So weisen Sie alle zuvor zugewiesenen Anrufe neu zu

1. Klicken Sie auf der Seite **Ausgehender Anruf - Zusammenfassung** auf die Schaltfläche **Anrufe neu zuweisen**. Die Seite **Anrufe neu zuweisen** wird in einem neuen Browserfenster angezeigt.
2. Wählen Sie die Benutzer aus, von denen die Anrufe neu zugewiesen werden sollen, und klicken Sie auf die Schaltfläche **Speichern**. In der Liste **Anrufe neu zuweisen von Benutzer** werden alle

Benutzer angezeigt, denen Anrufe zuvor zugewiesen wurden. In der Liste **Anrufe neu zuweisen an Benutzer** werden alle Benutzer angezeigt, deren primäres Team demjenigen unter **Anrufe neu zuweisen von Benutzer** entspricht. Zuvor zugewiesene Anrufe werden gemäß der angegebenen Benutzer neu zugewiesen.

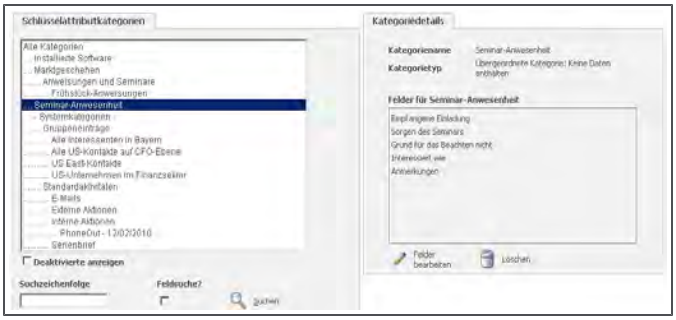
Voraussetzungen für Benutzer: Informationsmanager; Administratorrechte

Einrichten von Daten für Schlüsselattributprofile auf dem Bildschirm zur Anrufabwicklung

Zum Sammeln von Informationen während eines ausgehenden Anrufs kann der Marketing-Manager oder der Systemadministrator Daten für Schlüsselattributprofile einrichten und diese mit dem Bildschirm zur Anrufabwicklung verknüpfen. Diese Informationen können in einem Bericht zusammengefasst und für die zukünftige Gruppenauswahl verwendet werden.

Beispiel: Kampagnenaktivität vom Typ "Ausgehender Anruf" zum Thema Seminarteilnahme

Bei diesem Beispiel wird davon ausgegangen, dass die folgenden Daten gesammelt werden müssen und in der Liste **Schlüsselattribut – Kategorien** bereits eingerichtet wurden.



Seite **Kategorien**

Frage	Antwort(en)
Einladung erhalten	Ja Nein
Seminarteilnahme	Ja Nein
Grund für Nichtteilnahme	Zeit Budget Nicht relevant Andere
Interesse als	Partner Interessent Journalist
Kommentare	Text

So richten Sie die Kategoriegruppe zur Anrufabwicklung für die Daten zur Seminarteilnahme ein

1. Wählen Sie unter **Administration | Erweiterte Anpassung | Schlüsselattribute** die Registerkarte **Kategoriegruppen** aus. Eine Liste mit Kategoriegruppen wird angezeigt.
2. Wählen Sie **Anrufabwicklung - Kategoriegruppen** in der Liste aus. Eine Liste mit Kategoriegruppen zur Anrufabwicklung wird angezeigt.
3. Klicken Sie auf die Schaltfläche **Neu**. Die Seite **Anrufabwicklung - Kategoriegruppen** wird angezeigt.
4. Geben Sie die Informationen auf der Seite **Anrufabwicklung - Kategoriegruppen** ein. Die Felder werden in der nachfolgenden Tabelle beschrieben.

Feld	Beschreibung
Name	Name der Kategoriegruppe, zum Beispiel "Seminar Response".
Beschreibung	Ausführliche Beschreibung der Kategoriegruppe
Schlüsselattributkategorien	Markieren Sie die Kategorien, die auf dem Bildschirm zur Anrufabwicklung angezeigt werden sollen, in der Liste **Schlüsselattribut – Kategorien**, und verschieben Sie sie mit Hilfe der Schaltfläche **Hinzufügen** in die Liste **Kategorien in der Gruppe**.
Suchzeichenfolge	Ermöglicht Ihnen, in der Liste **Schlüsselattribut – Kategorien** zu suchen
Feldsuche?	Erweitert die Suche auf Felder in Kategorien
Kategorien in der Gruppe	Zeigt die Kategorien an, die Sie in der Liste **Schlüsselattribut – Kategorien** ausgewählt haben. Sie können die Reihenfolge mit Hilfe der Pfeiltasten ändern.
Zugehörige Entität	Die Anrufabwicklungsdaten müssen für eine CRM Entität wie etwa "Person", "Firma" oder "Kommunikation" gespeichert werden. Wählen Sie die Entität in dieser Liste aus.
Frage	Stellt den Schlüsselattributdaten im Bildschirm zu Anrufabwicklung den Fragetext voran. Wenn Sie dieses Feld leer lassen, wird der Kategoriename für die Schlüsselattributdaten angezeigt.
Vorschau	Die Vorschau zeigt die ausgewählten Kategorien mit allen Unterkategorien an.

5. Klicken Sie auf die Schaltfläche **Speichern**.
6. Zum Verknüpfen der Kategoriegruppe mit der Kampagnenaktivität **Ausgehender Anruf** klicken Sie auf die Schaltfläche **Marketing** und wechseln zu der **Kampagnenaktivität**, für die die Daten gesammelt werden sollen.
7. Klicken Sie auf den Hyperlink der Kampagnenaktivität. Die Seite **Ausgehende Anrufe - Zusammenfassung** wird angezeigt.

Seite **Ausgehende Anrufe - Zusammenfassung**

8. Klicken Sie auf die Schaltfläche **Ändern**.
9. Wählen Sie die Kategoriegruppe im Feld **Kategoriegruppe** aus.
10. Klicken Sie auf die Schaltfläche **Speichern**. Die Seite **Ausgehende Anrufe - Zusammenfassung** wird angezeigt.

    Sie können die Schlüsselattributdaten zur Profilerstellung unter **Mein CRM | Listen ausgehender Anrufe** anzeigen und sammeln, indem Sie die Kampagnenaktivität **Ausgehender Anruf** auswählen, mit der Sie die Kategoriegruppe verknüpft haben. Wenn Sie einen Anruf mit **Anruf tätigen** durchführen und auf **Erfolgreich** klicken, werden die Schlüsselattributdaten angezeigt.

Schlüsselattributdaten auf der Seite **Anrufabwicklung**

Die gesammelten Daten werden für die Entität gespeichert, die beim Einrichten der Kategoriegruppe für die Anrufabwicklung ausgewählt wurde. Wurde hier beispielsweise "Kommunikation" ausgewählt, werden die Daten mit der Kommunikation gespeichert, die bei Beendigung des Anrufs erstellt wird. Sie können dann zum Erstellen von Berichten, Einrichten weiterer Gruppen usw. verwendet werden.

Wenn die während des Anrufs gesammelten Daten für den Endbenutzer über eine zusätzliche Registerkarte innerhalb der Registerkartengruppe **Kommunikation** angezeigt werden sollen, müssen Sie eine **Allgemeine Kategoriegruppe** für die Schlüsselattributdaten einrichten. Dann richten Sie mit den üblichen Verfahren eine neue Registerkarte ein und verknüpfen sie mit Hilfe der Aktion **Schlüsselattribute** mit dieser Kategoriegruppe.

Durch Hinzufügen einer SQL-Anweisung auf der Registerkarte können Sie festlegen, dass diese Registerkarte nur für die relevante Kampagnenaktivität vom Typ **Ausgehender Anruf** angezeigt wird. Weitere Informationen zum Hinzufügen von Schlüsselattributdaten zur Profilerstellung zu Registerkarten finden Sie unter "Profilerstellung mit Hilfe von Schlüsselattributen" in der Systemadministratorhilfe. Weitere Informationen zum Anpassen von Registerkarten finden Sie unter "Registerkartenanpassung" in der Systemadministratorhilfe.

Voraussetzungen für Benutzer: Informationsmanager; Administratorrechte

Erstellen von Berichten über durch Kampagnen erzeugte Verkaufschancen

Im Kontext einer Kampagne wird auf der Registerkarte **Bericht** der aktuelle Erfolgsstatus der Kampagne angezeigt.

Alle als Ergebnis dieser Kampagne erzeugten Verkaufschancen sollten über das Feld **Kampagnenaktivität** mit der für diese Kampagnenaktivität relevanten Verkaufschance verknüpft sein.

Registerkarte **Bericht** innerhalb einer Kampagne

Sie können auch vorhandene Berichte verwenden bzw. neue Berichte über die Schaltfläche **Berichte** erstellen, um weitere Informationen zur Kampagne zu bewerten.

Voraussetzungen für Benutzer: Informationsmanager; Administratorrechte

Kapitel 18: Tickets

In diesem Kapitel wird Folgendes erläutert:

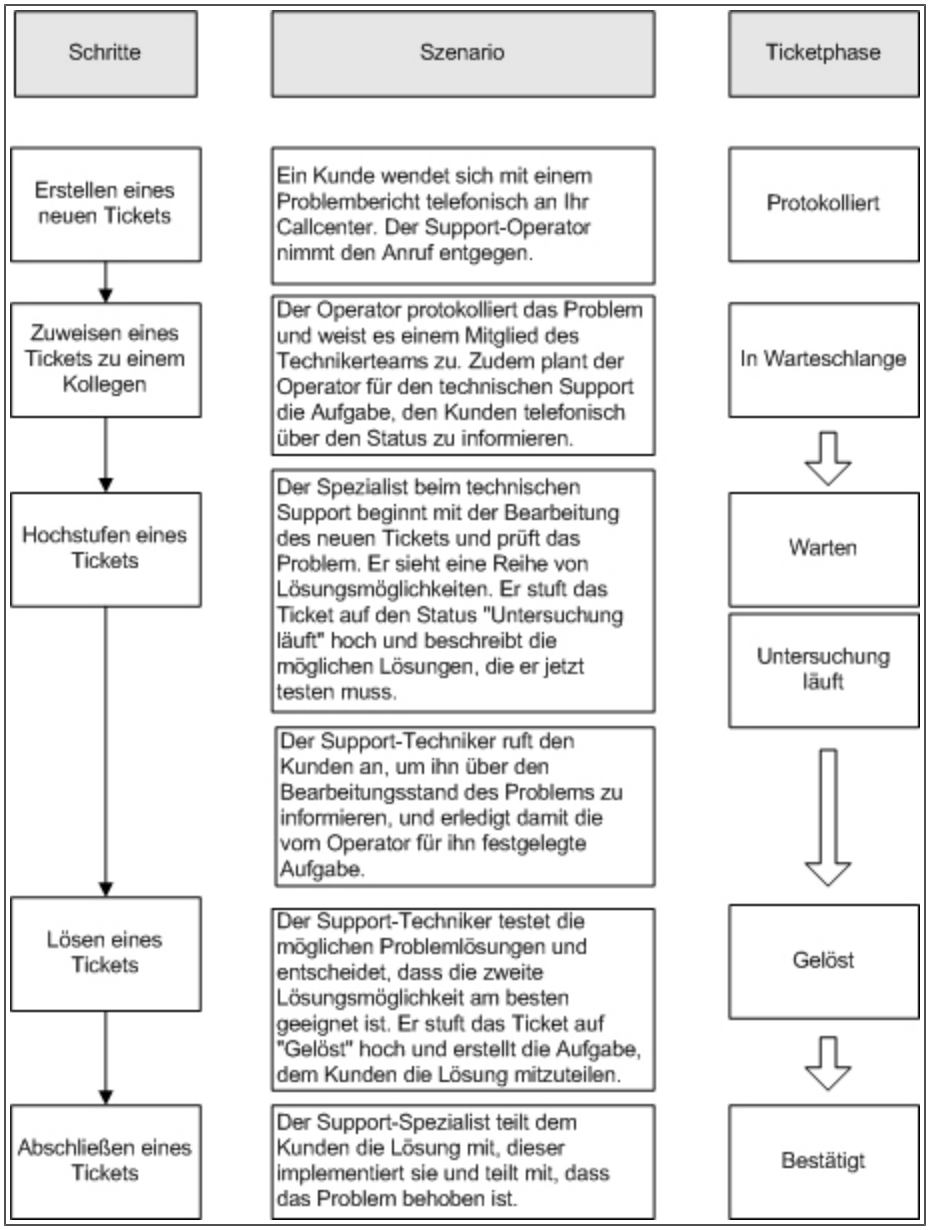
- **Definieren eines Tickets**
- **Übersicht über die Felder auf dem Ticketbildschirm**
- **Informationen darüber, ob ein Ticket gegen eine SLA verstößt**
- **Erstellen eines neuen Tickets**
- **Zuweisen eines Tickets zu einem Kollegen**
- **Hochstufen des Status eines Tickets**
- **Lösen eines Tickets**
- **Schließen eines Tickets**
- **Anzeigen der Ticketpipeline**
- **Ausführen eines Ticketberichts**
- **Ermitteln der in Bearbeitung befindlichen Tickets**
- **Löschen eines Tickets**

Definition eines Tickets

In CRM handelt es sich bei einem Ticket um einen Kundendienstfall.

In CRM können Sie eine Kundenabfrage erfassen und den Status des Problems über eine Lösung und einen Abschluss verfolgen.

Lösen eines Problems: Szenario


Schritte
Szenario
Ticketphase
Erstellen eines neuen Tickets
Ein Kunde wendet sich mit einem Problembericht telefonisch an Ihr Callcenter. Der Support-Operator nimmt den Anruf entgegen.
Protokolliert
Zuweisen eines Tickets zu einem Kollegen
Der Operator protokolliert das Problem und weist es einem Mitglied des Technikerteams zu. Zudem plant der Operator für den technischen Support die Aufgabe, den Kunden telefonisch über den Status zu informieren.
In Warteschlange
Hochstufen eines Tickets
Der Spezialist beim technischen Support beginnt mit der Bearbeitung des neuen Tickets und prüft das Problem. Er sieht eine Reihe von Lösungsmöglichkeiten. Er stuft das Ticket auf den Status "Untersuchung läuft" hoch und beschreibt die möglichen Lösungen, die er jetzt testen muss.
Warten
Untersuchung läuft
Der Support-Techniker ruft den Kunden an, um ihn über den Bearbeitungsstand des Problems zu informieren, und erledigt damit die vom Operator für ihn festgelegte Aufgabe.
Lösen eines Tickets
Der Support-Techniker testet die möglichen Problemlösungen und entscheidet, dass die zweite Lösungsmöglichkeit am besten geeignet ist. Er stuft das Ticket auf "Gelöst" hoch und erstellt die Aufgabe, dem Kunden die Lösung mitzuteilen.
Gelöst
Abschließen eines Tickets
Der Support-Spezialist teilt dem Kunden die Lösung mit, dieser implementiert sie und teilt mit, dass das Problem behoben ist.
Bestätigt

Erstellen eines neuen Tickets

So rufen Sie den Kundendienstfall auf

1. Suchen Sie nach dem Kunden.
2. Klicken Sie auf den **Hyperlink** der Firma.
3. Klicken Sie auf die Registerkarte **Tickets** und dann auf die Schaltfläche **Neu**. Alternativ können Sie mit der rechten Maustaste auf die Menüschaltfläche **Neu** klicken oder den Mauszeiger darüber bewegen. Klicken Sie dann auf **Ticket**, um ein neues Ticket aufzuzeichnen. Die Seite **Neues Ticket hinzufügen** wird angezeigt.

Seite **Ticket-Details**

4. Geben Sie in dieser Phase möglichst viele Ticketdetails ein.
5. Klicken Sie auf die Schaltfläche **Speichern**. Die Seite **Ticket - Zusammenfassung** wird angezeigt.
6. Klicken Sie auf die Schaltfläche **Fortfahren**. Das Ticket wird in der Liste der Tickets auf der Registerkarte **Tickets** angezeigt.

Ticketfelder

Feld	Beschreibung
Firma	Firma, der das Ticket zugeordnet ist.
Person	Hauptkontaktperson für diesen Fall.
RefId	Automatisch erzeugte Referenz-ID für das Ticket. Bestehend aus [Benutzernummer] - [Automatischer Zählerwert].
Aufgetreten in	Version des Produkts, in der das Problem aufgetreten ist.
SLA	Service Level Agreement Bei Auswahl von **Keine** wird das mit der Firma verknüpfte Service Level Agreement als Standard zum Berechnen von Zielantworten und Auflösungszeiten verwendet.
SLA - Schweregrad	Schweregrad des Service Level Agreements. Wird auch zum Berechnen von Zielantworten und Auflösungszeiten verwendet. Gold Level-Kunden sollten beispielsweise auf alle Tickets mit hohem SLA-Schweregrad binnen 30 Minuten eine Antwort erhalten.
Beschreibung	Kurzbeschreibung des Problems.
Bereich	Produktbereich, der von diesem Problem betroffen ist
Quelle	Übermittlungsquelle des Problems. Beispiele: Telefon, E-Mail, Fax.
Kundenreferenznr.	Eigene Referenz-ID des Kunden.
Produkt	Produkt, bei dem das Problem auftritt.
Beheben in	Produktversion, für die ein Fix bereitgestellt werden muss.
Gebiet	Sicherheitseinstellung für Gebiet. Weitere Informationen finden Sie unter Gebietsverwaltung (Seite 4-8).
Erstellt von	Person, von der das Ticket aufgezeichnet wird.
Schweregrad	Schweregrad des Tickets. Zum Beispiel **Normal**, **Niedrig** oder **Hoch**.
Zugewiesen an	Person, die aktuell für das Ticket verantwortlich ist.
Phase	Phase des Tickets. Zum Beispiel **Protokolliert**,**In Warteschlange**, **Untersuchung läuft**.

Feld	Beschreibung
Status	Status des Tickets. Zum Beispiel **In Bearbeitung**, **Geschlossen**.
Problemtyp	Typ des Problems. Zum Beispiel Informationsbedarf, fehlende Komponente.
Problembeschreibung	Detaillierte Beschreibung des Problems.

Beim Speichern des Tickets werden die folgenden zusätzlichen Felder schreibgeschützt angezeigt. Sie können auf dem Bildschirm **Ticket hochstufen** an der entsprechenden Stelle im Kundendienst-Workflow bearbeitet werden.

Feld	Beschreibung
Team	Für das Ticket verantwortliche Team.
Lösungstyp	Typ der Lösung. Zum Beispiel Komponente austauschen, Ingenieur vor Ort.
Lösungsbeschreibung	Detaillierte Beschreibung der Lösung.
Geschlossen	Datum, an dem das Ticket geschlossen wurde.

In dieser Tabelle werden die Symbole des Ticketstatus erläutert.

Statussymbol	Beschreibung
	In Bearbeitung
	Geschlossen

In dieser Tabelle werden die Symbole des SLA-Status erläutert.

SLA-Statussymbol	Beschreibung
	Mit dem Häkchensymbol wird angegeben, dass das Ticket innerhalb der in der SLA angegebenen Zielabschlusszeit liegt.
	Mit dem Minussymbol wird angegeben, dass das Ticket den vom Administrator festgelegten Warnungsprozentsatz erreicht hat, ohne abgeschlossen zu sein. Ist in der SLA beispielsweise festgelegt, dass Tickets mit mittlerem Schweregrad binnen 30 Sunden abgeschlossen sein müssen, und ist der Warnungsprozentsatz auf 80% eingerichtet, wird

SLA-Statussymbol	Beschreibung
	das gelbe Minussymbol neben allen Tickets mit mittlerem Schweregrad angezeigt, die nach 24 Stunden noch nicht abgeschlossen sind.
	Mit dem Kreuzsymbol wird angegeben, dass das Ticket gegen die SLA verstößt.

Zuweisen eines Tickets zu einem Kollegen

Ist der Ticket-Workflow im System aktiviert, werden rechts neben der Seite **Ticket - Zusammenfassung** Workflow-Gliederungspunkte angezeigt. Die verfügbaren Workflow-Gliederungspunkte richten sich danach, wie der Ticket-Workflow eingerichtet und angepasst wurde, um dem Kundendienstprozess zu entsprechen.

Schaltflächen des Ticket-Workflows

So weisen Sie einem Kollegen unter Verwendung des Workflow ein Ticket zu

1. Wählen Sie im Kontext eines hinzugefügten Tickets den Workflow-Gliederungspunkt **Warteschlange** aus. Die Seite **Ticket hochstufen** wird angezeigt.

   Seite **Ticket hochstufen**

2. Geben Sie im Feld **Zugewiesen an** den Benutzer ein, dem das Ticket zugewiesen werden soll.
3. Hinzufügen einer Notiz mit zusätzlichen Informationen
4. Klicken Sie auf die Schaltfläche **Speichern**.
5. Der Workflow ist unter Umständen zur automatischen Erstellung eines Folgeanrufs für den entsprechenden Kollegen eingerichtet. Ist dies nicht der Fall, klicken Sie auf die Menüschaltfläche **Neu** und dann auf **Aufgabe**. Die Seite **Kommunikation hinzufügen** wird angezeigt. Die Aufgabe wird automatisch mit dem Ticket im Feld **Bezug auf** verknüpft.
6. Vervollständigen Sie die Kommunikationsdetails, und klicken Sie auf die Schaltfläche **Speichern**. Die neue Kommunikation wird auf der Registerkarte **Kommunikation** innerhalb des Kontexts des Tickets angezeigt. Die Registerkarte **Nachverfolgung** enthält Details zum Status des Tickets. Das Ticket und der Folgeanruf befinden sich im Bereich **Mein CRM** des Ingenieurs, dem dieses Ticket zugewiesen wurde.

Hochstufen eines Tickets

Der Mitarbeiter des technischen Supports, dem das Ticket zugewiesen wurde, kann auf das Ticket und den Folgeanruf aus dem Bereich **Mein CRM** zugreifen. Unter Umständen wurde sogar eine

Bildschirmbenachrichtigung oder eine E-Mail bezüglich des Tickets gesendet.

So führen Sie den Folgeanruf durch und stufen das Ticket hoch

1. Klicken Sie auf die Schaltfläche **Mein CRM**.
2. Klicken Sie auf die Schaltfläche **Tickets**. Ein Liste aller Tickets, die dem aktuellen Benutzer zugewiesen sind, wird angezeigt.
3. Klicken Sie auf das Statussymbol des Tickets. Die Seite **Zusammenfassung** des Tickets wird geöffnet.
4. Wählen Sie den Workflow-Gliederungspunkt **Untersuchung läuft** aus. Die Seite **Ticket hochstufen** wird angezeigt.
5. Fügen Sie eine Notiz hinzu, und klicken Sie auf die Schaltfläche **Speichern**. Die Seite **Ticket - Zusammenfassung** wird angezeigt.

   Alle am Ticket auf der Seite **Ticket hochstufen** vorgenommenen Änderungen können auf der Registerkarte **Ticket - Nachverfolgung** angezeigt werden. Der Mitarbeiter des technischen Supports kann die von seinem Kollegen eingerichtete Aufgabe, den Kunden zurückzurufen, nun abschließen. Er kann den aktuellen Status bestätigen und mit der Lösung des Problems fortfahren. In der Spalte **Dauer** auf der Registerkarte **/Ticket - Nachverfolgung** wird die Verweildauer des Tickets in jeder Phase des Fehlerbehebungsprozesses angezeigt. Für **Dauer** wird der mit dem SLA verknüpfte Geschäftskalender berücksichtigt. Dieser wird vom Systemadministrator definiert.

Lösen eines Tickets

Sobald der Mitarbeiter des technischen Supports mit einer Lösung zufrieden ist, kann das Ticket in die Phase **Gelöst** hochgestuft werden.

- Dieses Mal sollten beim Hochstufen des Tickets der Lösungs-Typ und die Lösungsbeschreibung eingegeben werden.

Seite **Ticket hochstufen**

Abschließen eines Tickets

Der Kunde bestätigt, dass die Lösung das Problem behebt. Das Ticket kann dann abgeschlossen werden.

- Das Ticket wird über die Workflow-Status **Bestanden** und **Regression erfolgreich** hochgestuft. Die Ticketphase wird automatisch auf **Bestätigt** und der Ticketstatus auf **Geschlossen** gesetzt.
- Das Abschlussdatum sollte automatisch eingegeben werden.
- Das Ticket ist nun abgeschlossen und wird aus dem Bereich **Mein CRM** des Mitarbeiters des technischen Supports verschoben. Für die zukünftige Verwendung bleibt das Ticket jedoch ein wesentlicher Bestandteil der Kundenhistorie.

Hinzufügen einer Lösung zur Wissensdatenbank

Ticketlösungen können für ähnliche Kundenanfragen in der Zukunft wiederverwendet werden. Der Workflow kann zur automatischen Erstellung und Veröffentlichung einer neuen Lösung auf der Basis der Lösung eingerichtet sein, die soeben für das Ticket gefunden wurde. Ist dies nicht der Fall, können Sie manuell eine neue Lösung erstellen und mit einem vorhandenen Ticket bzw. zukünftigen Tickets verknüpfen, die dieselbe Lösung erfordern.

Manuelles Hochstufen von Tickets

Die Workflow-Funktionalität automatisiert das Hochstufen von Tickets gemäß vordefinierten Geschäftsprozessen.

Ist der Ticket-Workflow im System nicht aktiviert, werden die Workflow-Gliederungspunkte rechts neben der Seite **Zusammenfassung** durch eine Statusschaltfläche ersetzt. Mit dieser Schaltfläche können Sie die Details der Verkaufschance über die Seite **Ticket hochstufen** manuell ändern. Änderungen werden auf der Registerkarte **Nachverfolgung** aufgezeichnet.

Anzeigen der Ticketpipeline

So zeigen Sie eine grafische Darstellung der Tickets an

- Klicken Sie auf die Schaltfläche **Mein CRM**.
- Klicken Sie auf die Schaltfläche **Tickets**.

  Eine Liste mit Ihnen zugewiesenen Tickets mit dem Status **In Bearbeitung** wird angezeigt. Eine grafische Pipeline der Tickets wird oberhalb der Liste angezeigt.

  Sie können eine Detailsuche in der Pipeline durchführen, indem Sie auf das Pipelinesegment mit der Ticketphase klicken, die hervorgehoben werden soll. Alternativ können Sie auch auf die Hyperlinks unterhalb des Pipelinebilds klicken. Wenn Sie beispielsweise Tickets mit der Phase **In Warteschlange** anzeigen möchten, klicken Sie auf diesen Abschnitt der Pipeline.

  Die Pipelinegrafik kann auf der Registerkarte **Einstellungen** deaktiviert werden.

  Die Ticketliste ist nach Tickets mit der Phase **In Warteschlange** gefiltert. Sie können auf die vollständige Ticketliste umschalten, indem Sie auf das hervorgehobene Segment in der Ticketpipeline klicken.

Ausführen eines Ticketberichts

Ticketzusammenfassungsberichte bieten eine schnelle Übersicht über bestimmte Kundendienstfälle. So erstellen Sie einen Zusammenfassungsbericht für ein Ticket

1. Suchen und öffnen Sie das Ticket, für das der Bericht erstellt werden soll.
2. Klicken Sie auf der Seite **Ticket - Zusammenfassung** auf die Schaltfläche **Zusammenfassungsbericht**.

   Der Bericht wird im PDF-Format angezeigt.

Ermitteln der in Bearbeitung befindlichen Tickets

So ermitteln Sie die Tickets, die aktuell von Ihnen bearbeitet werden

- Klicken Sie in **Mein CRM** auf die Registerkarte **Tickets**.

  Die Liste der Ihnen aktuell zugewiesenen Tickets wird angezeigt. Wenn die Liste lang ist und ihre Verwendung deshalb schwierig ist, können Sie sie mit Hilfe des Filterfelds rechts auf dem Bildschirm filtern.

Löschen eines Tickets

Die Fähigkeit zum Löschen von Tickets hängt vom jeweiligen Sicherheitsprofil ab. Erlaubt Ihr Profil das Löschen von Tickets, steht die Aktionsschaltfläche **Löschen** auf der Seite **Ticket - Zusammenfassung** im Bearbeitungsmodus zur Verfügung. Wenden Sie sich an den Systemadministrator, wenn Sie Tickets löschen müssen, die Schaltfläche jedoch nicht verfügbar ist.

So löschen Sie ein Ticket

1. Suchen und öffnen Sie das zu löschende Ticket.
2. Klicken Sie auf der Seite **Ticket - Zusammenfassung** auf die Schaltfläche **Bearbeiten**.
3. Klicken Sie auf die Schaltfläche **Löschen** und dann auf die Schaltfläche **Löschen bestätigen**, um das Ticket zu löschen.

Der Ticketdatensatz wird aus dem System entfernt.

Kapitel 19: Wissensdatenbank

In diesem Kapitel werden folgende Themen behandelt:

- **Definieren einer Lösung**
- **Suchen nach Lösungen**
- **Anzeigen von Lösungen über "Mein CRM"**
- **Hinzufügen einer neuen Lösung**
- **Übersicht über die Felder im Lösungsbildschirm**
- **Erstellen einer neuen Lösung anhand eines abgeschlossenen Tickets**
- **Verknüpfen einer Lösung mit einem Ticket**
- **Veröffentlichen einer Lösung**.
- **Löschen einer Lösung**
- **Senden einer Lösung per E-Mail an einen Kunden**

Definition einer Lösung

Lösungen sind die "bereinigte und genehmigte" Basis einer Wissensdatenbank. Lösungen können manuell eingegeben oder über ein abgeschlossenes Ticket unter Verwendung des Workflows veröffentlicht werden.

Lösungen sind nicht mit Unternehmen oder Personen verknüpft. Sie können jedoch mit mehreren Tickets verknüpft werden, und ein Ticket kann wiederum mit mehreren Lösungen verknüpft werden.

Hinweis: Der Systemadministrator muss Ihnen Zugriffsrechte für Lösungen zuweisen, damit Sie mit ihnen arbeiten können.

Lösungsfelder

Die Felder werden in der nachfolgenden Tabelle erklärt.

Feld	Beschreibung
Referenz-ID	Automatisch generierte Referenz-ID der Lösung. Bestehend aus [Benutzernummer] - [Automatischer Zählerwert].
Bereich	Bereich des betreffenden Produkts oder Services.
Beschreibung	Kurze Beschreibung der Lösung
Details	Ausführlichere Beschreibung der Lösung
Team	Für die Lösung zuständiges Team

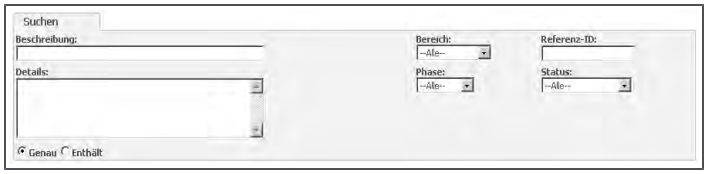
Feld	Beschreibung
Phase	Phase der Lösung. Zum Beispiel **Entwurf**, **Abgelehnt** oder **Geprüft**.
Status	Status der Lösung. Zum Beispiel **Nicht veröffentlicht** oder **Veröffentlicht**.
Zugewiesen an	Für die Lösung zuständige Person

Suchen nach Lösungen

Die folgende Anfrage geht in Ihrem Postfach support@panoply.com ein: "Wie importiere ich Daten aus Microsoft Excel?"

So suchen Sie nach vorhandenen Lösungen

1. Klicken Sie mit der rechten Maustaste auf die Menüschaltfläche **Suchen**, oder bewegen Sie den Mauszeiger darüber, und wählen Sie in der Popup-Liste **Lösung** aus.



Suchseite für Lösungen

2. Geben Sie im Feld **Beschreibung** oder **Details** ein Schlüsselwort ein, z. B. Excel, und aktivieren Sie die Optionsschaltfläche **Enthält**. Es wird nach allen Lösungen gesucht, die das eingegebene Schlüsselwort enthalten. Fügen Sie weitere Suchkriterien hinzu, wenn die Suchergebnisse weiter eingegrenzt werden sollen. **Hinweis:** Sie können auch den Platzhalter % verwenden, um eine Suche des Typs **Enthält** durchzuführen.
3. Klicken Sie auf die Schaltfläche **Suchen**. Eine Liste aller den Suchkriterien entsprechenden Lösungen wird angezeigt.
4. Klicken Sie auf den **Hyperlink** der Lösung, die Sie überprüfen möchten. Die Seite **Lösung - Zusammenfassung** wird angezeigt. Hier finden Sie ausreichende Details zur Beantwortung der ursprünglichen Abfrage.

Anzeigen von Lösungen über "Mein CRM"

Sobald der Systemadministrator Ihnen die entsprechenden Rechte erteilt hat, können Sie über die Registerkarte **Lösungen** unter **Tickets** oder durch Auswahl von **Lösung** über die Menüschaltfläche **Suchen** auf Lösungen zugreifen. Wenn Sie häufig Lösungen verwenden, sollten Sie die Liste der Ihnen derzeit zugewiesenen Lösungen im Bereich **Mein CRM** anzeigen. Gehen Sie hierzu folgendermaßen vor:

1. Klicken Sie auf die Schaltfläche **Mein CRM**.
2. Klicken Sie auf die Registerkarte **Einstellungen** und auf die Schaltfläche **Ändern**.
3. Stellen Sie das Feld **Lösungen in "Mein CRM" anzeigen** auf **Ja** ein.

4. Klicken Sie auf die Schaltfläche **Speichern**. Die Registerkarte **Lösungen** wird sofort in der Registerkartengruppe **Mein CRM** angezeigt.

Registerkarte **Lösungen** in **Mein CRM**

Hinzufügen einer neuen Lösung

So fügen Sie eine neue Lösung hinzu

1. Klicken Sie mit der rechten Maustaste auf die Menüschaltfläche **Neu**, oder bewegen Sie den Mauszeiger darüber, und wählen Sie in der Popup-Liste **Lösung** aus. Die Seite **Neue Lösung** wird angezeigt.

Seite **Neue Lösung**

2. Geben Sie die Details ein.
3. Klicken Sie auf die Schaltfläche **Speichern**. Die Zusammenfassungsseite für die neue Lösung wird angezeigt.

Im Kontext einer Lösung können Sie folgende Aktionen ausführen:

- Mit der Schaltfläche **Neue E-Mail** können Sie eine E-Mail bezüglich des Lösungsinhalts senden.
- Mit den Workflow-Schaltflächen können Sie den Lösungsstatus ändern.
- Sie können Kommunikation und Dokumente (über die Registerkarte **Dokumente**) mit einer Lösung verknüpfen. Ferner besteht die Möglichkeit, über die Registerkarte **Tickets** im Kontext einer Lösung eine Verknüpfung zu vorhandenen Tickets zu erstellen. Alternativ können Sie ein Ticket erstellen und dann eine oder mehrere Lösungen mit ihm verknüpfen.

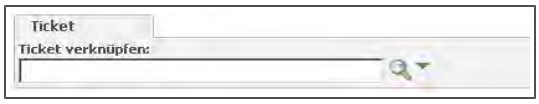
Hinzufügen einer neuen Lösung über ein Ticket

Während der Arbeit an einem Ticket oder nach dessen Abschluss können Sie mögliche und tatsächliche Lösungen über die Registerkarte **Lösungen** hinzufügen bzw. nachverfolgen.

1. Öffnen Sie das betreffende Ticket, sodass die Seite **Ticket - Zusammenfassung** angezeigt wird.
2. Klicken Sie auf die Schaltfläche **Lösungen**. Eine Liste der verknüpften Lösungen wird angezeigt. Über die Registerkarte **Lösungen** im Ticket können Sie folgende Aktionen ausführen:

- Eine neue Lösung erstellen, die automatisch mit dem aktuellen Ticket verknüpft wird.
- Eine Verknüpfung zu mindestens einer vorhandenen Lösung erstellen.
- Einen Link zu einer vorhandenen Lösung löschen.

3. Um einen Link zu einer vorhandenen Lösung zu erstellen, klicken Sie auf die Schaltfläche **Lösung verknüpfen**. Das Panel **Lösungen** wird angezeigt.



Panel **Lösungen**

4. Zum Suchen nach einer vorhandene Lösung können Sie die Funktion **Erweiterte Suchauswahl** verwenden, indem Sie direkt in das Feld **Lösung verknüpfen** ein Schlüsselwort eingeben und auf das **erste Lupensymbol** klicken. Unter dem Feld **Lösung verknüpfen** wird eine Liste der Übereinstimmungen angezeigt. Sie können auch den Platzhalter % verwenden, um eine Suche des Typs **Enthält** durchzuführen. Alternativ können Sie auf das zweite Lupensymbol klicken, um die standardmäßige Seite in einem neuen Fenster anzuzeigen.

Ergebnisse der erweiterten Suchauswahl

5. Klicken Sie auf den **Hyperlink** der Lösung, die mit dem betreffenden Ticket verknüpft werden soll.
6. Klicken Sie auf die Schaltfläche **Speichern**. Die verknüpfte Lösung wird in der Liste der Lösungen angezeigt.

Veröffentlichen einer Lösung

So veröffentlichen Sie eine Lösung

1. Öffnen Sie die Lösung, damit die Seite **Lösung - Zusammenfassung** angezeigt wird.
2. Klicken Sie auf die Workflow-Schaltfläche **Genehmigen**. Die Seite **Lösung hochstufen** wird angezeigt.
3. Sie können Notizen hinzufügen, um die Prüfung der Lösung zu erläutern, und auf die Schaltfläche **Speichern** klicken.
4. Klicken Sie auf die Workflow-Schaltfläche **Veröffentlichen**.
5. Sie können Notizen hinzufügen und auf die Schaltfläche **Speichern** klicken. Die Seite **Lösung - Zusammenfassung** wird angezeigt, wobei die Phase auf **Geprüft** und der Status auf **Veröffentlicht** gesetzt sind.

Löschen einer Lösung

Ob Sie zum Löschen von Lösungen berechtigt sind, ist von Ihrem Sicherheitsprofil abhängig. Wenn die Schaltfläche **Löschen** Ihnen nicht zur Verfügung steht, Sie aber Lösungen löschen möchten, wenden Sie sich an den Systemadministrator.

So löschen Sie eine Lösung

- Öffnen Sie die Lösung so, dass die Seite **Lösung - Zusammenfassung** angezeigt wird.
- Klicken Sie auf **Ändern**.

- Klicken Sie auf die Aktionsschaltfläche **Löschen** und dann auf **Löschaktion bestätigen**, um den Datensatz zu löschen.

Verknüpfen einer Lösung mit einem Ticket

So verknüpfen Sie eine Lösung mit einem Ticket

1. Öffnen Sie die Lösung so, dass die Seite **Lösung - Zusammenfassung** angezeigt wird.
2. Wählen Sie die Registerkarte **Tickets** aus, und klicken Sie dann auf die Schaltfläche **Ticket verknüpfen**.
3. Suchen Sie unter Verwendung der Suchauswahlsymbole nach dem gewünschten Ticket.
4. Wenn das Ticket im Feld **Ticket verknüpfen** angezeigt wird, klicken Sie auf **Speichern**.

Senden einer Lösung per E-Mail

So senden Sie eine Lösung per E-Mail

- Öffnen Sie die Lösung so, dass die Seite **Lösung - Zusammenfassung** angezeigt wird.
- Klicken Sie auf die Schaltfläche **E-Mail senden**. Die Lösungsdetails werden in den E-Mail-Inhalt eingefügt.
- Geben Sie die verbleibenden E-Mail-Details an, z. B. den Empfänger, und klicken Sie auf **Senden**, um die E-Mail an den Kunden zu senden.

Kapitel 20: Control-Center

In diesem Kapitel wird Folgendes erläutert:

Control-Center

- Übersicht über die Verwendung eines Control-Centers
- Zugriff auf das Control-Center
- Kurzanleitung zur Verwendung des Control-Centers
- Auswählen eines Control-Centers
- Festlegen eines Standard-Control-Centers
- Erstellen eines Control-Centers aus einer Vorlage
- Kopieren eines Control-Centers
- Erstellen eines neuen Control-Centers
- Ändern von Control-Center-Details
- Löschen eines Control-Centers
- Einrichten eines Firmen-Control-Centers

Elemente

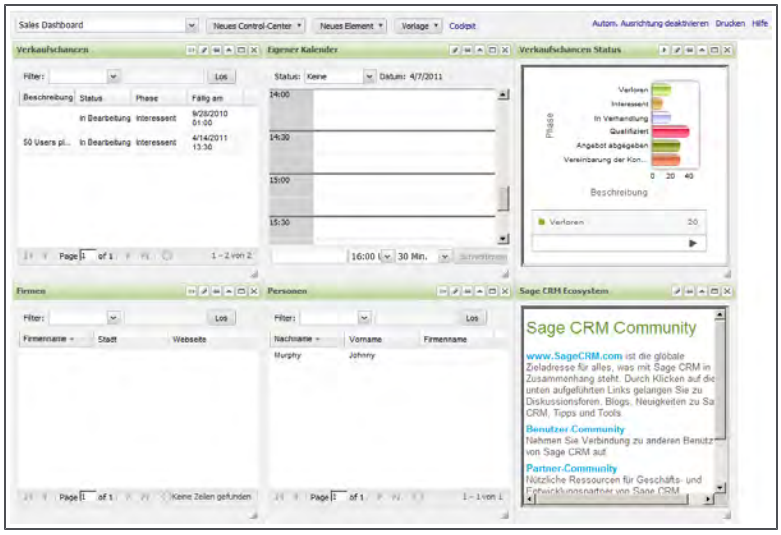
- Hinzufügen einer Elementvorlage zu einem Control-Center
- Hinzufügen eines neuen Elements zu einem Control-Center
- Anzeigen der Schnellreferenz zu Elementen
- Bearbeiten des Inhalts eines Elements
- Verknüpfen von Elementen
- Ändern von Elementen
- Hinzufügen weiterer Datenquellen für Elemente

Vorlagen

- Verwenden von Control-Center-Vorlagen
- Hinzufügen einer Control-Center-Vorlage
- Zuweisen von Benutzern zu einer Control-Center-Vorlage
- Ändern einer Control-Center-Vorlage
- Löschen einer Control-Center-Vorlage
- Verwalten von Benutzer-Control-Centern
- Hinzufügen einer Elementvorlage
- Ändern einer Elementvorlage
- Löschen einer Elementvorlage
- Hinzufügen einer SData-Feed-Vorlage

Was ist das Control-Center?

Das Control-Center ist ein in großem Umfang anpassbarer Arbeitsbereich, in dem Sie steuern, welche Informationen Sie für ein effizientes Arbeiten benötigen. Sie können mehrere Control-Center und Elemente erstellen, indem Sie die Feeds, Workflows und Aktionen für Ihren Arbeitsbereich auswählen. Alternativ dazu können Sie auch vordefinierte Elemente und Control-Center aus Vorlagen auswählen. Wählen Sie Feeds aus CRM, dem Internet oder ERP-Systemen mit SData aus. Sie sehen Veränderungen im einen Element, während Sie ein anderes durchblättern, und können Ihre Elemente durch Ziehen und Ablegen im gewünschten Layout platzieren.



Control-Center

1. Steuerleiste

Enthält die Schaltflächen und Untermenüs für die Auswahl und Erstellung von Control-Centern und Elementen. Über die Steuerleiste können Sie auch die Ausrichtung am Raster (bei dynamischem Control-Center-Layout) ein- bzw. ausschalten, Hilfe aufrufen und zum Control-Center zurückkehren.

2. Statusleiste

Zeigt den Namen und die Kategorie des Control-Centers an, und gibt an, ob Sie mit einer Control-Center-Vorlage arbeiten. Sie müssen Informationsmanager oder Systemadministrator sein, um Änderungen an einer Vorlage vornehmen und speichern zu dürfen.

3. Element

Elemente liefern Informationen aus verschiedenen Datenquellen innerhalb und außerhalb von CRM an Ihren Arbeitsbereich. Zudem bilden sie Plattformen für die Ausführung von Aufgaben und Aktionen, wie etwa das Erstellen eines neuen Tickets oder das Hochstufen einer Verkaufschance innerhalb eines Workflows.

4. Arbeitsbereich

Der Arbeitsbereich dient zur Anzeige von Elementen. Sie können Elemente durch Ziehen und Ablegen platzieren, ihre Größe ändern und sie überlagern, und sogar Spalten innerhalb von

Elementen durch Ziehen und Ablegen platzieren, um den optimalen Arbeitsbereich für Ihre Art von Arbeit und Ihre Arbeitsweise zu erstellen.

Zugriff auf das Control-Center

So greifen Sie auf das Control-Center zu

- Wählen Sie **Mein CRM** | **Control-Center** aus.

  Ein Begrüßungs-Control-Center wird angezeigt.

Zugriff auf das Control-Center nach der ersten Anmeldung

Beim nächsten Zugriff auf die Registerkarte **Control-Center** innerhalb der **gleichen Benutzersitzung** wird das Control-Center mit dem zuletzt aufgerufenen Control-Center angezeigt.

Beim nächsten Zugriff auf die Registerkarte **Control-Center** innerhalb einer **neuen Benutzersitzung** sind folgende Anzeigen möglich:

- Ihr Standard-Control-Center, sofern Sie eines festgelegt haben.
- Wenn kein Standard-Control-Center festgelegt wurde, wird das zuletzt geänderte Control-Center angezeigt.
- Verfügen Sie nicht über persönliche Control-Center, wird ein Control-Center angezeigt, das Ihnen von einem Informationsmanager oder Systemadministrator zugewiesen wurde. Wenn Ihnen mehrere Control-Center zugewiesen wurden, wird das zuletzt geänderte Control-Center angezeigt.
- Wenn Sie kein persönliches Control-Center haben oder Ihnen keine Control-Center zugewiesen wurden, wird das standardmäßige Begrüßungs-Control-Center angezeigt.

Kurzanleitung

Bei diesem Beispiel wird angenommen, dass in Ihrem System entweder die normalen CRM Demodaten oder mindestens eine Control-Center-Vorlage und eine Elementvorlage vorhanden sind, die von einem Systemadministrator oder Informationsmanager eingerichtet wurden.

So können Sie das Control-Center am schnellsten einrichten und verwenden

1. Klicken Sie auf **Neues Control-Center** | **Vorlage wählen**.
2. Markieren Sie eines der Control-Center in der Vorlagenliste.
3. Klicken Sie auf **OK**.
4. Geben Sie dem Control-Center einen **Namen**, und klicken Sie auf **OK**.
5. Wählen Sie **Neues Element** | **Vorlage wählen** aus, um weitere vordefinierte Elemente hinzuzufügen.
6. Verwenden Sie die Schaltfläche **Bearbeiten** in den **Elementkopfzeilen**, um vorhandene Elemente zu ändern, oder erstellen Sie über **Neues Element** | **Element erstellen** eigene, benutzerdefinierte Elemente.
7. Wenn Sie das neue Control-Center als Ihr neues Standard-Control-Center festlegen möchten, klicken Sie auf den Dropdown-Pfeil zu **Control-Center** und dann auf **Control-Center-Optionen**. Markieren Sie das Control-Center, das Sie als Ihr Standard-Control-Center festlegen möchten, klicken Sie auf **Standard festlegen** und danach auf **OK**.

Auswählen eines Control-Centers

So wählen Sie ein Control-Center aus:

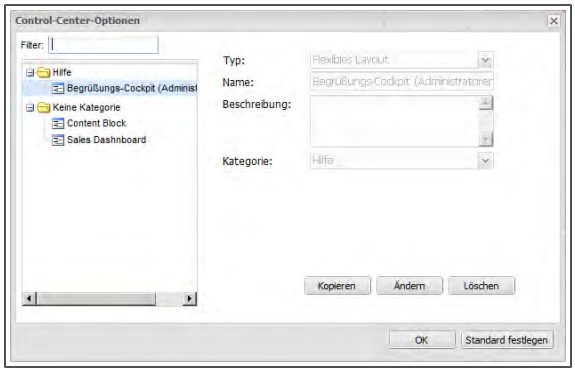
1. Klicken Sie auf **Mein CRM** | **Control-Center** und dann auf den Dropdown-Pfeil zu **Control-Center**. Eine Liste mit Control-Centern wird angezeigt.
2. Wählen Sie das Control-Center aus, das in Ihrem Arbeitsbereich angezeigt werden soll.

Das Control-Center wird in Ihrem Arbeitsbereich angezeigt. Wenn das ausgewählte Control-Center von einem anderen Benutzer erstellt wurde, der Sie zum Zugriff darauf berechtigt hat, wird in der Statusleiste folgende Meldung angezeigt: "Control-Center-Vorlage – zum Ändern/Speichern müssen Sie Info-Manager/Administrator sein". Wenn Sie das Control-Center dennoch ändern möchten, können Sie den Link **Kopie erstellen** in der Statusleiste auswählen. Am kopierten Control-Center können Sie selbst Änderungen vornehmen.

Festlegen eines Standard-Control-Centers

So legen Sie ein Standard-Control-Center fest

1. Wählen Sie **Mein CRM** | **Control-Center** aus, klicken Sie auf den Dropdown-Pfeil zu **Control-Center**, und wählen Sie **Control-Center-Optionen** aus. Wurde bereits ein Standard-Control-Center festgelegt, wird neben dem aktuellen Standard-Control-Center ein Häkchen angezeigt.



Control-Center-Optionen

2. Verwenden Sie das Feld **Filtern nach**, um die Liste der Control-Center einzugrenzen. Die Filterung erfolgt dabei auf der Basis "Beginnt mit". Wenn Sie beispielsweise "a" eingeben, wird eine Liste von Control-Centern und -Kategorien angezeigt, deren Namen mit dem Buchstaben "a" beginnen. Über dieses Dialogfeld können Sie auch die Namen Ihrer Kategorien ändern. Markieren Sie dazu die Kategorie, und wählen Sie **Kategorie ändern** aus. Kategorien, die Control-Center enthalten, können nicht gelöscht werden. Die Kategorie **Keine Kategorie** kann nur vom Systemadministrator über **Administration | Übersetzungen** geändert werden.
3. Markieren Sie das Control-Center, das Sie als Ihr Standard-Control-Center festlegen möchten, und klicken Sie auf **Standard festlegen**. Neben dem Control-Center wird ein Häkchen angezeigt, das bedeutet, dass das Standard-Control-Center festgelegt wurde. Sie können das Dialogfeld über das Symbol zum Schließen (x) ausblenden oder das Standard-Control-Center auswählen und öffnen, indem Sie auf **OK** klicken.
4. Klicken Sie auf **OK**. Das Standard-Control-Center wird in Ihrem Arbeitsbereich angezeigt. Zudem wird dieses Control-Center nach Ihrer nächsten Anmeldung als erstes angezeigt, selbst wenn Sie bei Ihrer letzten Benutzersitzung mit anderen Control-Centern gearbeitet haben.

Um die Festlegung als Standard-Control-Center aufzuheben, markieren Sie das Standard-Control-Center, und wählen **Standard löschen** aus.

Erstellen eines Control-Centers aus einer Vorlage

So erstellen Sie eines neues Control-Center aus einer Vorlage:

1. Klicken Sie auf **Neues Control-Center** | **Vorlage wählen**. Die Control-Center werden erst alphabetisch nach Kategorie geordnet und dann innerhalb der einzelnen Kategorien alphabetisch nach Control-Center-Namen.
2. Verwenden Sie das Feld **Filtern nach**, um die Liste der Control-Center einzugrenzen. Die Filterung erfolgt dabei auf der Basis "Beginnt mit". Wenn Sie beispielsweise "a" eingeben, wird eine Liste von Control-Centern und -Kategorien angezeigt, deren Namen mit dem Buchstaben "a" beginnen. Über dieses Dialogfeld können Sie auch die Namen Ihrer Kategorien ändern. Markieren Sie dazu die Kategorie, und wählen Sie **Kategorie ändern** aus.
3. Markieren Sie das Control-Center, das Sie in Ihrem Arbeitsbereich anzeigen möchten, und klicken Sie auf **OK**. Das Dialogfeld **Eigenschaften des Control-Centers** wird angezeigt.
4. Geben Sie dem Control-Center einen **Namen**. In diesem Dialogfeld können Sie auch die **Kategorie** ändern.
5. Klicken Sie auf **OK**. Das neue Control-Center wird mit dem aktualisierten Namen in Ihrem Arbeitsbereich angezeigt und kann an individuelle Anforderungen angepasst werden.

Kopieren eines Control-Centers

Sie können ein Control-Center kopieren, indem Sie entweder in einer Control-Center-Vorlage den Hyperlink **Kopie erstellen** auswählen oder im Dialogfeld **Control-Center-Optionen** auf die Schaltfläche **Kopieren** klicken.

So kopieren Sie ein Control-Center über das Dialogfeld **Control-Center-Optionen**:

1. Wählen Sie in der Dropdown-Liste **Control-Center** den Eintrag **Control-Center-Optionen** aus.
2. Markieren Sie das Control-Center, das kopiert werden soll.
3. Klicken Sie auf **Kopieren**.
4. Klicken Sie auf **Ändern**, um Name, Beschreibung und Kategorie der Kopie zu ändern, und klicken Sie dann auf **Speichern**.
5. Klicken Sie auf **OK**, um das kopierte Control-Center auszuwählen und Änderungen an den darin enthaltenen Elementen vorzunehmen.

So erstellen Sie eine Kopie einer Control-Center-Vorlage:

1. Stellen Sie sicher, dass das zu kopierende Control-Center im Arbeitsbereich angezeigt ist.
2. Wählen Sie **Kopie erstellen** aus. Das Dialogfeld **Eigenschaften des Control-Centers** wird angezeigt. Die Standardbenennungsregel für das kopierte Control-Center lautet: **Kopie von** [*Name des kopierten Control-Centers*].
3. Aktualisieren Sie den **Namen**, die **Beschreibung** und die **Kategorie** des neuen Control-Centers. **Hinweis**: Als Layouttyp (fest oder flexibel) wird automatisch der Layouttyp des Quell-Control-Centers übernommen und kann auch nicht geändert werden.

4. Klicken Sie auf **OK**. Das kopierte Control-Center wird in Ihrem Arbeitsbereich angezeigt. Zudem steht es in Ihrer Liste persönlicher Control-Center über die Dropdown-Liste **Control-Center** zur Verfügung.

Informationsmanager oder Systemadministratoren können Control-Center-Vorlagen und Benutzer-Control-Center aus Control-Center-Vorlagen kopieren. Weitere Informationen finden Sie unter Verwenden von Control-Center-Vorlagen (Seite 20-24).

Erstellen eines neuen Control-Centers

So erstellen Sie ein neues Control-Center

1. Wählen Sie **Mein CRM** | **Control-Center** | **Neues Control-Center** | **Control-Center erstellen** aus. Das Dialogfeld **Eigenschaften des Control-Centers** wird angezeigt.
2. Stellen Sie **Typ** auf **Flexibles Layout** oder **Festes Layout** ein. **Hinweis**: Nachdem Sie den Layouttyp ausgewählt haben und das Control-Center in Ihrem Arbeitsbereich angezeigt wird, kann der Layouttyp nicht mehr geändert werden.
    - **Festes Layout** legt ein Layout mit drei Spalten fest. Sie können Elemente durch Ziehen und Ablegen innerhalb des festen Layouts platzieren und verschieben, ihre Länge vergrößern und sie maximieren. Wenn Sie im Verlauf Ihres Arbeitstags regelmäßig zwischen verschiedenen Bildschirmauflösungen umschalten, sollten Sie das feste Control-Center-Layout verwenden.
    - Bei Auswahl von **Flexibles Layout** können Sie das Layout Ihres Control-Centers frei gestalten. Elemente können sich überlagern, diagonal auf dem Bildschirm angeordnete und verbreitert werden.
3. Geben Sie den **Namen**, die **Beschreibung** und die **Kategorie** für das Control-Center ein. Der Control-Center-Name ist ein Pflichtfeld. Die Kategorie kann entweder aus der Dropdown-Liste ausgewählt oder durch Eingabe in das Feld **Kategorie** neu erstellt werden.
4. Klicken Sie auf **OK**. Das Dialogfeld **Elementvorlage** wird angezeigt.
5. Aktivieren Sie die Kontrollkästchen neben den Elementvorlagen, die in Ihrem Control-Center angezeigt werden sollen. Falls keine Elementvorlagen angezeigt werden sollen, schließen Sie das Dialogfeld. Der nächste Schritt wird übersprungen. Sie können später Elementvorlagen hinzufügen, indem Sie auf **Neues Element** | **Vorlage wählen** klicken oder über **Neues Element** | **Element erstellen** neue Elemente hinzufügen.
6. Klicken Sie auf **OK**. Das neue Control-Center wird mit den ausgewählten Elementen in Ihrem Arbeitsbereich angezeigt.

Ändern von Control-Center-Details

So ändern Sie Control-Center-Details

1. Wählen Sie in der Dropdown-Liste **Control-Center** den Eintrag **Control-Center-Optionen** aus.
2. Markieren Sie das Control-Center, das geändert werden soll, und klicken Sie auf **Ändern**.
3. Aktualisieren Sie den **Namen**, die **Beschreibung** oder die **Kategorie**.
4. Klicken Sie auf **Speichern**.
5. Klicken Sie auf **OK**. Das aktualisierte Control-Center wird in Ihrem Arbeitsbereich angezeigt. Die Details von zugewiesenen und Vorlagen-Control-Centern können nur von Systemadministratoren oder Informationsmanagern geändert werden. Dazu wählen Sie **Vorlagen | Control-Center-Vorlagen** aus und befolgen die oben beschriebenen Schritte.

Löschen eines Control-Centers

So löschen Sie ein Control-Center

1. Stellen Sie sicher, dass das zu löschende Control-Center **nicht** im Arbeitsbereich angezeigt ist.
2. Wählen Sie **Mein CRM** | **Control-Center** und dann in der Dropdown-Liste zu **Control-Center** den Eintrag **Control-Center-Optionen** aus.
3. Markieren Sie das Control-Center, das gelöscht werden soll, und klicken Sie auf **Löschen**.

Vorlagen- und zugewiesene Control-Center können nur von Systemadministratoren oder Informationsmanagern gelöscht werden. Dazu wählen Sie **Vorlage | Control-Center-Vorlagen** aus.

Hinzufügen einer Elementvorlage zu einem Control-Center

Elementvorlagen werden von einem Systemadministrator oder Informationsmanager vordefiniert. Normale Benutzer können Elementvorlagen auswählen und zu ihrem Control-Center hinzufügen. Nach dem Hinzufügen kann ddas Element individuell angepasst werden.

So fügen Sie eine Elementvorlage zu einem Control-Center hinzu

1. Stellen Sie sicher, dass das Control-Center, zu dem Sie die Elementvorlage hinzufügen möchten, im Arbeitsbereich angezeigt ist.
2. Wählen Sie **Neues Element** | **Vorlage wählen** aus. Daraufhin wird das Dialogfeld **Elementvorlage** mit einer nach Elementtyp gruppierten Liste aller Elementvorlagen angezeigt.
3. Aktivieren Sie die Kontrollkästchen neben der Elementvorlage, die in Ihrem Control-Center angezeigt werden soll.
4. Klicken Sie auf **OK**. Die Elemente werden in Ihrem Control-Center angezeigt.

Hinzufügen eines neuen Elements zu einem Control-Center

So fügen Sie ein neues Element zu einem Control-Center hinzu

1. Stellen Sie sicher, dass das Control-Center, zu dem Sie das neue Element hinzufügen möchten, im Arbeitsbereich angezeigt ist.
2. Wählen Sie **Neues Element** | **Element erstellen** aus. Der Elementassistent wird angezeigt.
3. Wählen Sie die Art von Element aus, die Sie hinzufügen möchten. Weitere Informationen finden Sie in der Schnellreferenz zu Elementen (Seite 20-8).
4. Führen Sie die Anweisungen im Elementassistenten aus. Das neue Element wird in Ihrem Control-Center angezeigt.

Schnellreferenz zu Elementen

Element	Beschreibung
Kalenderelement (Seite 20-10)	Sie können Detaildaten zu Terminen anzeigen, Schnelltermine hinzufügen, im Kalender blättern und Termine nach dem Status filtern. **Hinweis**: Schnelltermine können auf der Registerkarte **Firmen-Control-Center** nicht hinzugefügt werden.
Diagrammelement (Seite 20-10)	Sie können ein Berichtsdiagramm anzeigen, eine Detailsuche in den zugehörigen Suchkriterien für Berichte durchführen, den vollständigen Bericht ausführen und die integrierte Animation nutzen.
Listenelement (Seite 20-11)	Sie können Listen anzeigen und filtern sowie Aktionen auf Listen anwenden. Dieses Element kann für eine dynamische Filterung mit anderen Listen- oder Datensatzzusammenfassungselementen verknüpft werden.
Menüpunktelement (Seite 20-12)	Sie können mehrere CRM oder Websitesymbole einem einzelnen Element hinzufügen. Zu CRM Aktionen gehören Aktionen im Hauptmenü wie **Angebot suchen** oder **Neuer Interessent**.
Benachrichtigungselement (Seite 20-12)	Sie können Benachrichtigungen anzeigen und detailliert durchsuchen und auch ablehnen oder zur Wiedervorlage auswählen.
Datensatzzusammenfassungselement (Seite 20-13)	Hiermit zeigen Sie die Zusammenfassungsseite eines CRM Datensatzes an. Muss mit einem Listenelement verknüpft sein, um Daten anzuzeigen.
RSS-Feed-Element (Seite 20-13)	Dient zum Anzeigen eines RSS-Feeds. Für Feeds, die eine Authentifizierung

Element	Beschreibung
	erfordern, können die Angaben **Benutzername** und **Passwort** vorab festgelegt werden.
SData-Listenelement (Seite 20-13)	Arbeitet mit Datensätzen aus SData-konformen ERP-Systemen oder aus einem Sage CRM SData-Feed zusammen. Dieses Element kann für eine dynamische Filterung mit SData-Listen- oder SData-Datensatzzusammenfassungselementen verknüpft werden.
SData-Datensatzzusammenfassungselement (Seite 20-15)	Hiermit zeigen Sie die Zusammenfassungsseite eines SData-Datensatzes an. Muss mit einem SData-Listenelement verknüpft sein, um Daten anzuzeigen.
Zusammenfassungselement (Seite 20-15)	Dient zum Herstellen einer Verknüpfung mit mehreren Listen mithilfe eines einzelnen Elements. Listen können als Symbol, Zusammenfassungslisten oder Pipeline-Grafik (bei einzelnen Listen) angezeigt werden.
Aufgabenelement (Seite 20-16)	Sie können Detaildaten zu Aufgaben anzeigen, Schnellaufgaben hinzufügen, nach dem Aufgabenstatus filtern und zwischen Tages-, Wochen- und Monatsansichten für Aufgabenlisten wechseln. **Hinweis**: Schnellaufgaben können auf der Registerkarte **Firmen-Control-Center** nicht hinzugefügt werden.
Website-Element (Seite 20-17)	Hier geben bzw. fügen Sie eine Website-Adresse ein oder wählen einen vom Systemadministrator eingerichteten Inhaltsblock aus. **Hinweis**: Nicht alle Websites sind mit diesem Element kompatibel, z. B. Websites, die nicht in andere Seiten eingebettet werden dürfen. Wenn sich das Element im Control-Center befindet wird eine Fehlermeldung angezeigt.

Kalenderelement

So fügen Sie ein neues Kalenderelement zu einem Control-Center hinzu

1. Klicken Sie im Elementassistenten auf **Kalender**.
2. Fügen Sie einen **Namen** und eine **Beschreibung** für das Element hinzu.
3. Klicken Sie auf **Fertig stellen**.

Nachdem das Kalenderelement zum Control-Center hinzugefügt wurde, haben Sie folgende Möglichkeiten:

- Sie können durch Klicken auf das Aktionssymbol Detaildaten zu einem Termin anzeigen.
- Sie können einen neuen Schnelltermin hinzufügen. **Hinweis**: Schnelltermine können auf der Registerkarte **Firmen-Control-Center** nicht hinzugefügt werden.
- Sie können im Kalender blättern.
- Sie können nach dem Terminstatus filtern. Ihr Control-Center kann mehrere Kalenderelemente enthalten. Damit können Sie beispielsweise in einem Kalender nur die anstehenden Termine und in einem anderen Kalender alle Termine anzeigen.

Diagrammelement

So fügen Sie ein neues Diagrammelement hinzu

1. Klicken Sie im Elementassistenten auf **Diagramm**. Eine Liste von Berichten mit Diagrammen wird angezeigt.
2. Wählen Sie den Diagramm- oder Berichtstitel in der Liste der Berichtsdiagramme aus. Verwenden Sie das Feld **Filtern nach**, um die Liste der Diagramme einzugrenzen. Die Filterung erfolgt dabei auf der Basis "Beginnt mit".
3. Klicken Sie auf **Weiter**.
4. Wählen Sie die Option **Details anzeigen** aus dem Dropdown-Feld aus. **Datensätze in CRM anzeigen** zeigt ein Aktionssymbol in der Kopfzeile des Elements an, nachdem das Element zum Control-Center hinzugefügt wurde. Wenn Sie auf das Aktionssymbol klicken, wird die Seite **Anzeigeoptionen und Suchkriterien** des Berichts angezeigt.
5. Wählen Sie die Option **Standardaktion** aus dem Dropdown-Feld aus. **Bericht ausführen** fügt einen Hyperlink zum Berichtsdiagramm hinzu, über den der vollständige Bericht ausgeführt wird. Auf den Bericht werden Standardsuchkriterien angewandt (sofern vorhanden). **Hinweis**: Wenn Sie die Animation direkt aus dem Diagramm auf dem Control-Center verwenden möchten, stellen Sie sicher, dass **Standardaktion** auf **Keine** eingestellt ist, andernfalls wird der vollständige Bericht angezeigt. Sie können aber auch im vollständigen Bericht auf die Animation zugreifen.
6. Klicken Sie auf **Weiter**.
7. Fügen Sie einen **Namen** und eine **Beschreibung** für das Element hinzu.
8. Klicken Sie auf **Fertig stellen**.

Integrierte Animation bedeutet, dass Sie den Aufbau von Diagrammen am Bildschirm verfolgen können. Außerdem haben Sie Möglichkeiten zur Interaktion mit Diagrammen, nachdem diese aufgebaut wurden: Sie können beispielsweise Kreisausschnitte markieren und Kreisdiagramme drehen. Weitere Informationen zur Interaktion mit Diagrammen finden Sie unter Ausführen eines Berichts (Seite 10-1).

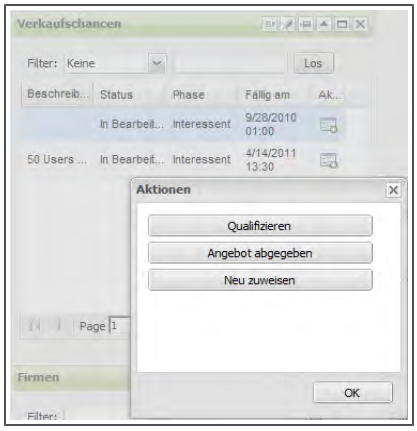
Listenelement

So fügen Sie ein neues Listenelement hinzu

1. Klicken Sie im Elementassistenten auf **Liste**. Eine Liste mit Entitäten wird angezeigt.
2. Wählen Sie in der Liste die **Entität** aus, auf der Ihr Element basieren soll.
3. Klicken Sie auf **Weiter**. Es wird eine Listen mit Datenquellen angezeigt, die nach Typ (Gruppe, Bericht, gespeicherte erweiterte Suche, gespeicherte Suche) gruppiert sind.
4. Wählen Sie in der Liste die Datenquelle aus, auf der Ihr Element basieren soll. Verwenden Sie das Feld **Filtern nach**, um die Liste einzugrenzen. Die Filterung erfolgt dabei auf der Basis "Beginnt mit".
5. Klicken Sie auf **Weiter**. Es wird eine Liste mit Spalten angezeigt, die für die Anzeige im Element zur Verfügung stehen.
6. Aktivieren Sie das **Kontrollkästchen** neben den Spalten, die im Element angezeigt werden sollen, oder klicken Sie auf **Alle auswählen**. Die Anzahl der Datensätze, die pro Seite des Elements angezeigt werden kann, ist standardmäßig auf **10** eingestellt. Dieser Wert kann im Feld **Anzahl der Zeilen** geändert werden.
7. Klicken Sie auf **Weiter**.
8. Wählen Sie die Option **Details anzeigen** aus dem Dropdown-Feld aus. **Datensätze in CRM anzeigen** zeigt ein Aktionssymbol in der Kopfzeile des Elements an, nachdem das Element zum Control-Center hinzugefügt wurde. Durch Klicken auf das Aktionssymbol wird entweder die Seite **Suchkriterien für Bericht** (bei Berichtsdatenquellen) oder die verknüpfte Liste angezeigt, wenn die Datenquelle eine gespeicherte Suche, erweiterte Suche oder Gruppe ist.

Aktionssymbol in der Kopfzeile des Elements zum Anzeigen von Detaildaten

9. Wählen Sie die Option **Standardaktion** aus dem Dropdown-Feld aus. Wenn Sie eine Standardaktion festlegen, wird eine Spalte eingefügt, in der neben jedem Datensatz im Element ein Symbol angezeigt wird. Beim Klicken auf das Symbol wird die ausgewählte Aktion ausgeführt:
    - **Gehe zu Zusammenfassungsbildschirm**: öffnet den Zusammenfassungsbildschirm für den ausgewählten Datensatz.
    - **LinkedIn-Suche**: Sucht in LinkedIn nach dem Nachnamen der Person und/oder dem Firmenname aus CRM. Der Benutzer benötigt ein LinkedIn-Konto und wird bei der ersten Verwendung der Aktion zum Anmelden aufgefordert.
    - **Neuer Termin**: Erstellt einen Termin unter Verwendung der Kontextdetails des ausgewählten Datensatzes.
    - **Neue Aufgabe**: Erstellt eine Aufgabe unter Verwendung der Kontextdetails des ausgewählten Datensatzes.
    - **Neue E-Mail**: Erstellt eine E-Mail unter Verwendung der Kontextdetails des ausgewählten Datensatzes.
10. Aktivieren Sie das Kontrollkästchen **Workflow-Verankerungsspalte anzeigen**, um eine Spalte namens **Aktion** zum Element hinzuzufügen. Wenn Sie auf das Symbol in der Spalte **Aktion** klicken, werden die Workflow-Aktionen im Zusammenhang mit dem aktuellen Datensatz ausgeführt.



Symbol für die Standardaktion **Gehe zu Zusammenfassungsbildschirm** (links) und Symbol **Workflow-Verankerungsspalte**

11. Klicken Sie auf **Weiter**.
12. Fügen Sie einen **Namen** und eine **Beschreibung** für das Element hinzu.
13. Klicken Sie auf **Fertig stellen**.

Nachdem das Listenelement zum Cockpit hinzugefügt wurde, haben Sie folgende Möglichkeiten:

- Über die Dropdown-Liste bzw. das Feld **Filtern nach** können Sie die Auswahl weiter eingrenzen. Das Feld **Filtern nach** gibt Daten zurück, die den eingegebenen Text **enthalten**. Das Filtern kann anhand jedes Zeichentyps des Felds erfolgen, der im Element angezeigt wird. Eine Filterung nach numerischen oder Datum-/Uhrzeit-Feldern ist nicht möglich.

Menüpunktelement

So fügen Sie ein neues Menüpunktelement hinzu

1. Klicken Sie im Elementassistenten auf **Menüpunkt**.
2. Wählen Sie aus dem linken Dropdown-Feld **CRM** oder **URL** aus.
    - Geben Sie im Fall des URLs die Webadresse (im Format http[s]://www.Website.com) und einen Namen für den Link ein.
    - Wenn Sie **CRM** ausgewählt haben, bekommen Sie Zugriff auf das nächste Feld, bei dem es sich um eine Dropdown-Liste mit Menüpunkten handelt. Wählen Sie den Menüpunkt aus, und fügen Sie einen Namen für den Link hinzu.
3. Klicken Sie auf **Weiter**.
4. Fügen Sie einen **Namen** und eine **Beschreibung** für das Element hinzu.
5. Klicken Sie auf **Fertig stellen**.

Benachrichtigungselement

So fügen Sie ein neues Benachrichtigungselement zu einem Control-Center hinzu

1. Klicken Sie im Elementassistenten auf **Benachrichtigung**.
2. Fügen Sie einen **Namen** und eine **Beschreibung** für das Element hinzu.
3. Klicken Sie auf **Fertig stellen**.

Nachdem das Benachrichtigungselement zum Control-Center hinzugefügt wurde, haben Sie folgende Möglichkeiten:

- Sie können durch Klicken auf die Termindetails Detaildaten zu einem Termin anzeigen.
- Sie können einzelne oder alle Benachrichtigungen ablehnen oder zur Wiedervorlage auswählen.

Datensatzzusammenfassungselement

So fügen Sie ein neues Datensatzzusammenfassungselement hinzu

1. Klicken Sie im Elementassistenten auf **Entitätszusammenfassung**. Eine Liste mit Entitäten wird angezeigt.
2. Wählen Sie in der Liste die **Entität** aus, auf der Ihr Element basieren soll.
3. Klicken Sie auf **Weiter**. Eine Liste mit Datensatzzusammenfassungsobjekten wird angezeigt.
4. Wählen Sie das **Objekt** aus, auf dem Ihr Element basieren soll.
5. Klicken Sie auf **Weiter**.
6. Fügen Sie einen **Namen** und eine **Beschreibung** für das Element hinzu.
7. Klicken Sie auf **Fertig stellen**.

Das Datensatzzusammenfassungselement zeigt Inhalte an, wenn es mit einem Listenelement verknüpft wird. Weitere Informationen finden Sie unter Verknüpfen von Elementen (Seite 20-17).

RSS-Feed-Element

So fügen Sie ein neues RSS-Feed-Element hinzu

1. Klicken Sie im Elementassistenten auf **RSS-Feed**.
2. Geben bzw. fügen Sie die **Webadresse** für den Feed ein (im Format http[s]://www.Website.com).
3. Aktivieren Sie das Kontrollkästchen **Authentifizierung**, um **Benutzername** und **Passwort** für einen Feed einzurichten, der die Authentifizierung erfordert. Durch das Festlegen der Authentifizierung im Element wird verhindert, dass der Benutzer bei jedem Zugriff auf den sicheren Feed zur Eingabe der Anmeldedaten aufgefordert wird.
4. Klicken Sie auf **Weiter**.
5. Fügen Sie einen **Namen** und eine **Beschreibung** für das Element hinzu.
6. Klicken Sie auf **Fertig stellen**.

SData-Listenelement

So fügen Sie ein neues SData-Listenelement hinzu

1. Klicken Sie im Elementassistenten auf **SData-Liste**.
2. Zur Auswahl stehen:
    - **Sage CRM SData-Feed** - Dient zum Erstellen eines Elements basierend auf Daten aus dem CRM-internen SData-Feed.
    - **Vorkonfigurierter CRM SData-Feed** - Dient zum Erstellen eines Elements basierend auf einem vorhandenen SData-Feed, um Daten aus einem SData-konformen ERP-System verfügbar zu machen. Der vorkonfigurierte SData-Feed wird von einem Administrator oder Informationsmanager über **Vorlage** | **SData-Feed-Vorlagen** eingerichtet.

- **Benutzerdefinierter SData-Feed** - Dient zum Erstellen eines Elements basierend auf einem SData-Schema-URL, den Sie selbst eingeben. Geben Sie einen gültigen SData-Schema-URL in das Feld **Webseite** ein, um Informationen über die vom Provider verfügbaren Datenquellen abzurufen.
  - Gültige SData-Schema-URLs haben folgendes Format:

    http[s]://*Host_Server*/**SData**/*Anwendung*/*Vertrag*/*Ressourcenart*/**$schema**

    Weitere Informationen zum Erstellen benutzerdefinierter SData-Feeds finden Sie in der **Hilfe für Entwickler**.

  - Richten Sie die Felder **Benutzername** und **Passwort** für einen Feed ein, der eine Authentifizierung erfordert. Durch das Festlegen der Authentifizierung im Element wird verhindert, dass der Benutzer bei jedem Zugriff auf den sicheren Feed zur Eingabe der Anmeldedaten aufgefordert wird.
  - Nach dem Speichern des Elements stehen Feeds, die dem Abschnitt **Benutzerdefiniert** hinzugefügt wurden, als vorkonfigurierte Feeds dem Benutzer zur Verfügung, der den Feed hinzugefügt hat.

3. Klicken Sie auf **Weiter**.
4. Wählen Sie in der Liste die **Entität** aus, auf der Ihr Element basieren soll. Die angezeigte Entitätenliste wird im SData-Schema definiert.
5. Klicken Sie auf **Weiter**.
6. Aktivieren Sie das **Kontrollkästchen** neben den Spalten, die im Element angezeigt werden sollen, oder klicken Sie auf **Alle auswählen**. Die Spalten innerhalb der einzelnen Entitäten werden im SData-Schema definiert.
7. Klicken Sie auf **Weiter**.
8. Wählen Sie in Schritt 4 des Assistenten **Einschließen/Ausschließen**, das**Feld**, nach dem gefiltert werden soll, den **Operator** und den **Wert** aus, nach dem gefiltert werden soll. Beispiel: **Rechnungeneinschließen**, bei denen **StatusgleichÜberfällig**.
   - Die verfügbaren **Operatoren** variieren je nach ausgewähltem Feldtyp. Geben Sie den Wert als Dropdown-Option oder freien Text ein. Das Format einiger Felder, z. B. von Datumsangaben, hängt davon ab, wie die Daten im Feed bereitgestellt werden.
   - Wenn der vollständige Feldname aus dem Feed für die Anzeige in der Dropdown-Liste für Felder zu lang ist, werden **Auslassungszeichen** (...) in der Mitte des Felds angezeigt. Bei Bewegen des Mauszeigers auf den Feldnamen wird der vollständige Name eingeblendet.
   - Einem Element können maximal **fünf** Filterregeln hinzugefügt werden. Alle Filter sind logische UND-Filter. Dies bedeutet, dass ein SData-Element mit mehreren Filtern Daten zurückgibt, die alle Filterkriterien erfüllen. Beispiel: "Rechnungen einschließen", deren "Status" gleich "Überfällig" UND "Rechnungen einschließen", deren "Zahlungsbedingungen" gleich "30 Tage".
9. Klicken Sie auf **Weiter**.
10. Fügen Sie einen **Namen** und eine **Beschreibung** für das Element hinzu.
11. Klicken Sie auf **Fertig stellen**.

Nachdem das SData-Listenelement zum Control-Center hinzugefügt wurde, haben Sie folgende Möglichkeiten:

- Über das Symbol **Detailsuche** in der linken Spalte können Sie die Daten detailliert durchsuchen und bearbeiten. Die Datensatzdetails werden im SData-Navigator angezeigt.

- Über die Dropdown-Liste bzw. das Feld **Filtern nach** können Sie die Auswahl weiter eingrenzen. Das Feld **Filtern nach** gibt Daten zurück, die den eingegebenen Text **enthalten**. Das Filtern kann anhand jedes Zeichentyps des Felds erfolgen, der im Element angezeigt wird. Eine Filterung nach numerischen oder Datum-/Uhrzeit-Feldern ist nicht möglich.
- Sie können eine **Verknüpfung** mit einem anderen SData-Listenelement oder einem SData-Datensatzzusammenfassungselement erstellen.

Arbeiten mit dem SData-Navigator

Der SData-Navigator bekommt alle Felder und zugehörigen Daten aus der ausgewählten Zeile im SData-Element übergeben und zeigt diese Daten in der Eigenschaftstabelle auf der rechten Seite an. Der Titel der Eigenschaftstabelle setzt sich aus den Entitätsfeldern der Entität <*Entitätsname der Zeile im SData-Element*> zusammen.

Zudem werden an SData-Navigator auch alle zugehörigen Entitäts-Links dieser Zeile im SData-Element übergeben, z. B. die zu einer Firma gehörenden Telefonnummern.

SData-Datensatzzusammenfassungselement

So fügen Sie ein neues Datensatzzusammenfassungselement hinzu

1. Klicken Sie im Elementassistenten auf **SData-Datensatzzusammenfassung**.
2. Zur Auswahl stehen **Sage CRM SData-Feed**, **Vorkonfigurierter SData-Feed** und **Benutzerdefinierter SData-Feed**. Eine Beschreibung dieser Felder finden Sie unter SData-Listenelement (Seite 20-13).
3. Klicken Sie auf **Weiter**.
4. Wählen Sie in der Liste die **Entität** aus, auf der Ihr Element basieren soll.
5. Klicken Sie auf **Weiter**.
6. Aktivieren Sie das Kontrollkästchen neben den Spalten, die im Element angezeigt werden sollen, oder klicken Sie auf **Alle auswählen**. Die Spalten innerhalb der einzelnen Entitäten werden im SData-Schema definiert.
7. Klicken Sie auf **Weiter**.
8. Fügen Sie einen **Namen** und eine **Beschreibung** für das Element hinzu.
9. Klicken Sie auf **Fertig stellen**.

   Das SData-Datensatzzusammenfassungselement zeigt Inhalte an, wenn es mit einem SData-Listenelement verknüpft wird. Weitere Informationen finden Sie unter Verknüpfen von Elementen (Seite 20-17).

Zusammenfassungselement

So fügen Sie ein neues Zusammenfassungselement hinzu

1. Klicken Sie im Elementassistenten auf **Zusammenfassung**. Eine Liste mit Datenquellen wird angezeigt.
2. Verwenden Sie die Pfeilschaltflächen nach links und rechts, um die Datenquellen für Ihr Element auszuwählen. Verwenden Sie das Feld **Filtern nach**, um die Liste verfügbarer Datenquellen einzugrenzen. Die Filterung erfolgt dabei auf der Basis "Beginnt mit".
3. Klicken Sie auf **Weiter**. Wenn Sie nur eine Datenquelle ausgewählt haben, wird in Schritt 2 des Elements ein Dropdown-Feld namens **Gruppieren nach** angezeigt.

4. Wählen Sie die Anzeigeoptionen für das Element aus. Bei Auswahl mehrerer Datenquellen können Sie zwischen einer **Symbolansicht** oder **Listenansicht** wählen. Wenn Sie nur eine Datenquelle ausgewählt haben, steht zusätzlich die Option **Pipeline-Ansicht** zur Auswahl.
5. Klicken Sie auf **Weiter**.
6. Wenn Sie nur eine Datenquelle ausgewählt haben, können Sie die Option **Details anzeigen** aus dem Dropdown-Feld auswählen. **Datensätze in CRM anzeigen** zeigt ein Aktionssymbol in der Kopfzeile des Elements an, nachdem das Element zum Control-Center hinzugefügt wurde. Durch Klicken auf das Aktionssymbol wird entweder die Seite **Suchkriterien für Bericht** (bei Berichtsdatenquellen) oder die verknüpfte Liste angezeigt, wenn die Datenquelle eine gespeicherte Suche, erweiterte Suche oder Gruppe ist.

   Aktionssymbol in der Kopfzeile des Elements zum Anzeigen von Detaildaten

   Wenn Sie mehrere Datenquellen ausgewählt haben, können Sie Detaildaten anzeigen, indem Sie auf die Zusammenfassungsliste bzw. das Zusammenfassungssymbol klicken, sobald sich das Element im Control-Center befindet. Durch Klicken auf die Zusammenfassungsliste bzw. das Zusammenfassungssymbol wird entweder die Seite **Suchkriterien für Bericht** (bei Berichtsdatenquellen) oder die verknüpfte Liste angezeigt, wenn die Datenquelle eine gespeicherte Suche, erweiterte Suche oder Gruppe ist.
7. Klicken Sie auf **Weiter**.
8. Fügen Sie einen **Namen** und eine **Beschreibung** für das Element hinzu.
9. Klicken Sie auf **Fertig stellen**.

Aufgabenelement

So fügen Sie ein neues Aufgabenelement zum Control-Center hinzu

1. Wählen Sie **Control-Center ändern** | **Neues Element hinzufügen** aus.
2. Wählen Sie das Element **Aufgabenliste** aus.
3. Fügen Sie einen **Namen** und eine **Beschreibung** für das Element hinzu.
4. Klicken Sie auf **Fertig stellen**.

Nachdem das Aufgabenelement zum Control-Center hinzugefügt wurde, haben Sie folgende Möglichkeiten:

- Sie können durch Klicken auf das Kommunikationsaktionssymbol Detaildaten zu einer Aufgabe anzeigen.
- Sie können eine neue Schnellaufgabe hinzufügen. **Hinweis**: Schnelltermine können auf der Registerkarte **Firmen-Control-Center** nicht hinzugefügt werden.
- Sie können nach **Heute**, **Diese Woche**, **Diesen Monat** und **Dieses Jahr** filtern.
- Sie können nach dem Aufgabenstatus filtern.
- Sie können das Spaltenlayout anpassen, indem Sie Spalten durch Ziehen und Ablegen verschieben oder auf den Dropdown-Pfeil neben der Spaltenüberschrift klicken.
- Sie können Links zu anderen Aufgaben-, Listen- oder Datensatzzusammenfassungselementen einrichten. Weitere Informationen finden Sie unter Verknüpfen von Elementen (Seite 20-17).

Website-Element

So fügen Sie ein neues Website-Element hinzu

1. Klicken Sie im Elementassistenten auf **Website**.
2. Geben bzw. fügen Sie die **Webadresse** (im Format http[s]://www.Website.com) ein, oder wählen Sie einen **Inhaltsblock** aus, der vom Systemadministrator vordefiniert wurde. **Hinweis**: Nicht alle Websites sind mit diesem Element kompatibel, z. B. Websites, die nicht in andere Seiten eingebettet werden dürfen. Wenn sich das Element im Control-Center befindet wird eine Fehlermeldung angezeigt.
3. Klicken Sie auf **Weiter**.
4. Fügen Sie einen **Namen** und eine **Beschreibung** für das Element hinzu.
5. Klicken Sie auf **Fertig stellen**.

Bearbeiten des Inhalts eines Elements

So bearbeiten Sie ein Element, das sich bereits in einem Control-Center befindet

1. Klicken Sie auf das **Bleistiftsymbol** in der Kopfzeile des Elements. Der erste Schritt des Elementassistenten für das aktuelle Element wird geöffnet.
2. Nehmen Sie die Änderungen am Element vor.
3. Klicken Sie auf **Fertig stellen**. Das aktualisierte Element wird im Control-Center angezeigt.

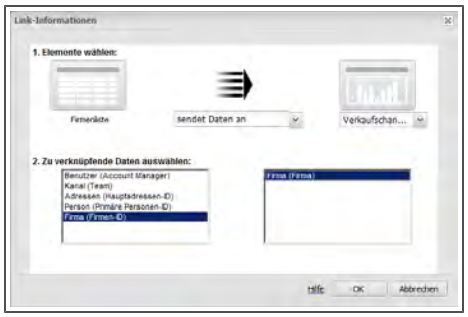
Verknüpfen von Elementen

Listen-, Aufgaben-, Datensatzzusammenfassungs- und SData-Elemente sowie Elemente anderer Anbieter (hinzugefügt über das Website-Element) können verknüpft werden. Listen- und Aufgabenelemente können für das dynamische Filtern miteinander oder mit Datensatzzusammenfassungselementen verknüpft werden. SData-Elemente werden miteinander verknüpft. Elemente anderer Anbieter können miteinander oder mit Listen- und Datensatzzusammenfassungselementen verknüpft werden.

So verknüpfen Sie Elemente

1. Wählen Sie das Control-Center aus, in dem Sie Elemente verknüpfen möchten.
2. Stellen Sie sicher, dass sich mindestens zwei Elemente im Control-Center befinden. Beispielsweise ein Listenelement, das auf einer Firmendatenquelle basiert, und ein Listenelement, das auf einer Verkaufschancendatenquelle basiert.
3. Wählen Sie das Symbol **Links** in einem der zu verknüpfenden Elemente aus, z. B. dem Firmenlistenelement. Das Dialogfeld **Verknüpfung von Elementen** wird angezeigt.
4. Klicken Sie auf **Neuer Link**. In der oberen Hälfte des Dialogfelds **Link-Informationen** werden die Elemente angezeigt, die Sie verknüpfen möchten. Das Element, in dem Sie auf das Symbol **Links** geklickt haben, ist bereits ausgewählt. Dies können z. B. das Firmenlistenelement sein.
5. Stellen Sie in der Dropdown-Liste entweder **sendet Daten an** oder **empfängt Daten von** ein. **Hinweis**: Bei Datensatzzusammenfassungselementen ist nur die Einstellung **empfängt Daten von** möglich. Wählen Sie in diesem Beispiel **sendet Daten an** aus.
6. Wählen Sie in der rechten Dropdown-Liste das Element aus, zu dem der Link erstellt werden soll. Dies können z. B. die Verkaufschancenliste sein.

7. Die linke Liste in der unteren Hälfte des Dialogfelds enthält alle Felder aus dem ersten Element, die verknüpft werden können. Wählen Sie beispielsweise **Firma (Firmen-ID)** aus.
8. Die rechte Liste zeigt die verknüpfbaren Felder aus dem Element auf der rechen Seite des Dialogfelds an, wobei die Liste auf der bereits vorgenommenen Auswahl basiert. Wählen Sie beispielsweise **Firma (Firma)** aus.



Dialogfeld **Link-Informationen**

9. Klicken Sie auf **OK**. Klicken Sie auf **Schließen**, um das Dialogfeld **Verknüpfung von Elementen** zu schließen. Das Verkaufschancenlistenelement wird gefiltert, während Sie das Firmenlistenelement durch Klicken durchblättern. Die Elementkopfzeile zeigt den aktuellen Filter an. Wenn Sie die aktuellen Links eines Elements bearbeiten möchten, klicken Sie auf das Symbol **Links** in der Kopfzeile des Elements.

Hinweise zur SData-Elementverknüpfung

- Eine umfassende Vertrautheit (Systemadministrator) mit der SData-Feed-Quelle (CRM- oder ERP-System) ist erforderlich, um Verknüpfungen zwischen SData-Elementen einzurichten. Wenngleich das SData-Schema beispielsweise die Felder verfügbar macht, um eine Verknüpfung zwischen zwei Spalten wie "Priorität der Verkaufschance" und "Priorität des Tickets" einzurichten, führt dies nicht zu einer Dateifilterung von einem Element zum anderen.
- Gleichsam muss man Vorsicht walten lassen, wenn Elemente über ID-Felder verknüpft werden. Wenn Sie beispielsweise versuchen, eine Personenliste nach Firma zu filtern, funktioniert das Verknüpfen eines SData-Firmenlistenelements mit einem SData-Personenlistenelement über **comp_companyid** und **pers_channelid** nicht. Der Grund ist, dass es keine tatsächliche Korrelation zwischen einem Bezeichner [ID] einer Firma und der ID des Kanals [Team] gibt, dem ein Personendatensatz zugeordnet ist. Deshalb ergibt ein solcher Link keinen Sinn. Das Verwenden von **comp_companyid** und **pers_companyid** funktioniert.

Weitere Informationen finden Sie im SData-Beispiel im nachfolgenden Abschnitt.

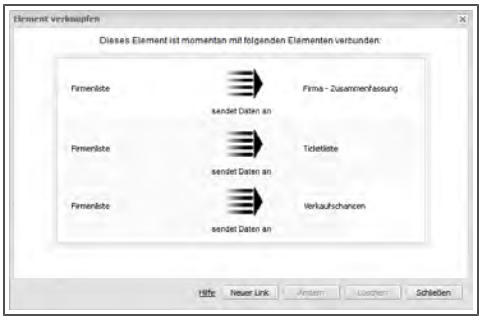
Beispiele zum Verknüpfen mehrerer Elemente

Listen-, SData- und Elemente anderer Anbieter können Daten an andere Elemente **senden** oder von ihnen **empfangen**. Mit anderen Worten, sie **bestimmen den Filter für** andere Elemente oder **werden von diesen gefiltert**. Datensatzzusammenfassungselemente können Daten nur **empfangen**. Ein Element kann gleichzeitig mit vielen anderen Control-Center-Elementen verknüpft sein.

Die folgenden Beispiele zeigen, wie dies in der Praxis umgesetzt werden kann.

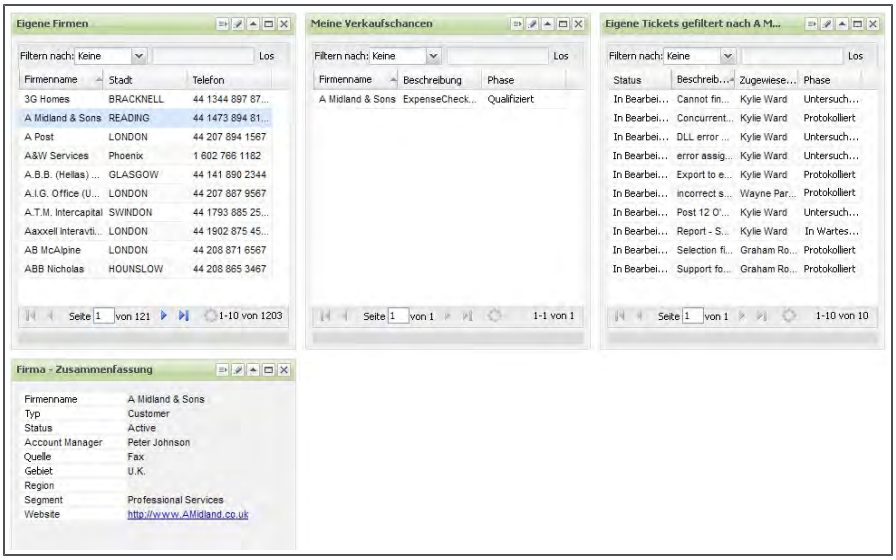
Beispiel 1: Senden von Daten aus einem Firmenlistenelement an Ticketlisten-, Verkaufschancenlisten- und Firmendatensatzzusammenfassungselemente

Links können von einem Firmenelement zu einem Ticketlistenelement, einem Verkaufschancenlistenelement und einem Zusammenfassungselement für Firmendatensätze eingerichtet werden.



Dialogfeld **Verknüpfung von Elementen**

Wenn der Benutzer die Firmenliste durchblättert, werden das Verkaufschancenlisten-, das Ticketlisten- und das Firmenzusammenfassungselement anhand der ausgewählten Firma gefiltert.

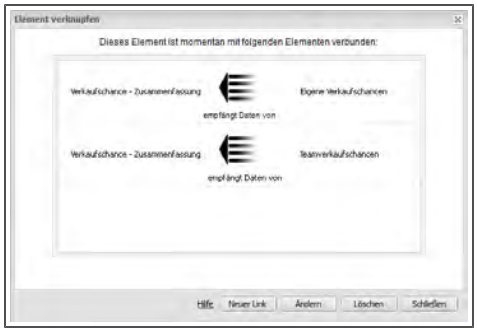

Eigene Firmen
Filtern nach: Keine
Los
Firmenname
Stadt
Telefon
3G Homes BRACKNELL 44 1344 897 87...
A Midland & Sons READING 44 1473 894 81...
A Post LONDON 44 207 894 1567
A&W Services Phoenix 1 602 766 1182
A.B.B. (Hellas) ... GLASGOW 44 141 890 2344
A.I.G. Office (U... LONDON 44 207 887 9567
A.T.M. Intercapital SWINDON 44 1793 885 25...
Aaxxell Interavti... LONDON 44 1902 875 45...
AB McAlpine LONDON 44 208 871 6567
ABB Nicholas HOUNSLOW 44 208 865 3467
Seite 1 von 121
1-10 von 1203
Meine Verkaufschancen
Filtern nach: Keine
Los
Firmenname
Beschreibung
Phase
A Midland & Sons ExpenseCheck... Qualifiziert
Seite 1 von 1
1-1 von 1
Eigene Tickets gefiltert nach A M...
Filtern nach: Keine
Los
Status
Beschreib...
Zugewiese...
Phase
In Bearbei... Cannot fin... Kylie Ward Untersuch...
In Bearbei... Concurrent... Kylie Ward Protokolliert
In Bearbei... DLL error ... Kylie Ward Untersuch...
In Bearbei... error assig... Kylie Ward Untersuch...
In Bearbei... Export to e... Kylie Ward Protokolliert
In Bearbei... incorrect s... Wayne Par... Protokolliert
In Bearbei... Post 12 O'... Kylie Ward Untersuch...
In Bearbei... Report - S... Kylie Ward In Wartes...
In Bearbei... Selection fi... Graham Ro... Protokolliert
In Bearbei... Support fo... Graham Ro... Protokolliert
Seite 1 von 1
1-10 von 10
Firma - Zusammenfassung
Firmenname A Midland & Sons
Typ Customer
Status Active
Account Manager Peter Johnson
Quelle Fax
Gebiet U.K.
Region
Segment Professional Services
Website http://www.AMidland.co.uk

Elementverknüpfungen zwischen einem Sender (Liste **Eigene Firmen**) und mehreren Empfängern (Liste **Eigene Verkaufschancen**, Liste **Eigene Tickets** und Element **Firmenzusammenfassung**)

Im obigen Beispiel ist das Firmenlistenelement der Sender, die anderen Elemente sind die Empfänger. Diese Verknüpfung sollte nicht mit den über- bzw. untergeordneten Beziehungen von Datensätzen verwechselt werden. Eine Verkaufschancenliste könnte genauso als Sender und eine Firmenliste als Empfänger festgelegt werden. Beim Durchblättern der Verkaufschancenliste würde dann die Firmenliste gefiltert.

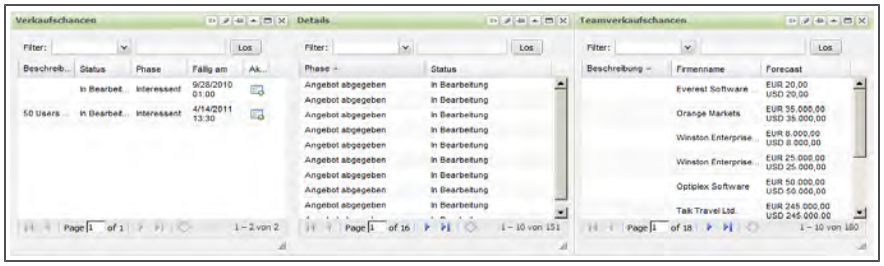
Beispiel 2: Senden von Daten von zwei unterschiedlichen Verkaufschancenlistenelementen an ein Zusammenfassungselement für Verkaufschancen

Links können von einem Zusammenfassungselement für Verkaufschancen ("Verkaufschance - Zusammenfassung") zu einem Verkaufschancenlistenelement für einen einzelnen Benutzer ("Eigene Verkaufschancen") und zu einem Verkaufschancenlistenelement für ein Team ("Teamverkaufschancen") eingerichtet werden.



Dialogfeld **Verknüpfung von Elementen**

Wenn der Benutzer die Liste seiner Verkaufschancen durchblättert, zeigt das Zusammenfassungselement die Details zu jeder seiner Verkaufschancen an. Klicken Sie nun auf die Liste mit Teamverkaufschancen, und blättern Sie sie durch: Das Zusammenfassungselement zeigt nun die Details zu jeder der Teamverkaufschancen.

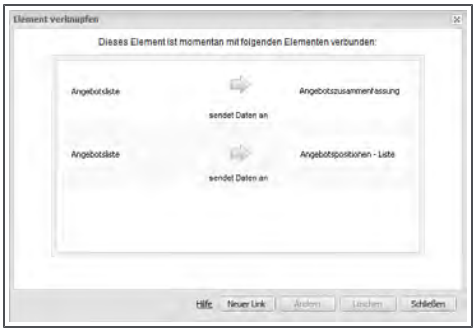


Elementverknüpfung zwischen einem Empfänger (Element "Verkaufschance - Zusammenfassung") und mehreren Sendern (Liste "Eigene Verkaufschancen", Listenelement "Teamverkaufschancen")

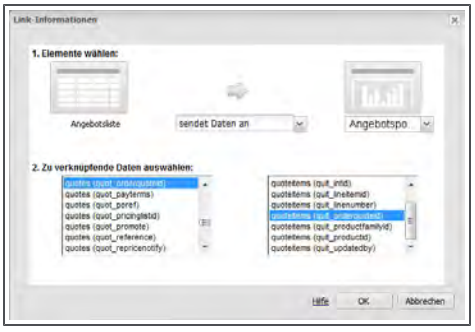
Im obigen Beispiel sind beide Verkaufschancenlistenelement Sender und das Zusammenfassungselement ist der Empfänger. Damit können Sie Platz in Ihrem Control-Center sparen, da sich die Sicht auf ein einzelnes Empfängerelement ganz einfach zwischen zwei Senderelementen umschalten lässt.

Beispiel 3: Verknüpfen von SData-Listen- und SData-Datensatzzusammenfassungselementen

Verknüpfungen können zwischen einem SData-Listenelement (Angebotsliste - über **quot_orderquotid**) und einem anderen SData-Listenelement (Angebotspositionen - über **quit_orderquoteid**) sowie zwischen jedem einzelnen dieser Listenelemente mit ihren entsprechenden SData-Zusammenfassungselementen (Angebotszusammenfassung und Angebotspositionszusammenfassung - wiederum über **quot_orderquotid** und **quit_orderquoteid**) hergestellt werden.

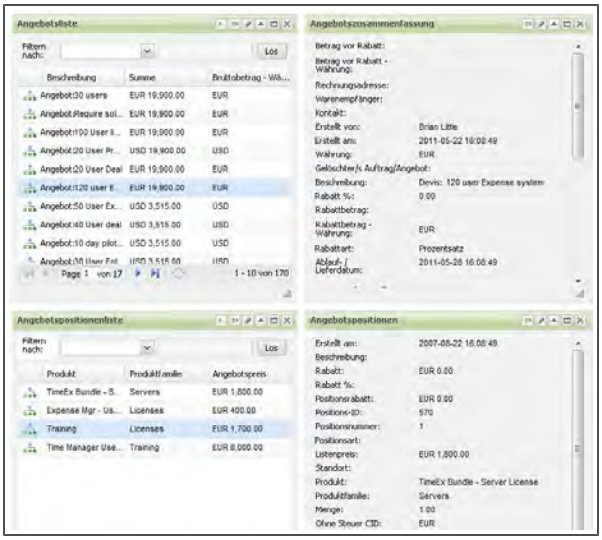


Elementverknüpfungsdialog für SData-Angebotsliste



Verknüpfungsinformationsdialog für SData-Angebotsliste mit SData-Angebotspositionsliste

Wenn der Benutzer die Liste der Angebote durchläuft, zeigt das Angebotspositionselement die Positionen, die zum Angebot gehören, und das Angebotszusammenfassungselement die Details des Angebots. Klicken Sie auf die Liste der Angebotspositionen, und durchlaufen Sie sie: Das Zusammenfassungselement für Angebotspositionen zeigt die Details zu jeder der Positionen.



Elementverknüpfung zwischen SData-Listen- und SData-Datensatzzusammenfassungselementen (Angebote und Angebotspositionen)

Im vorherigen Beispiel werden Sage CRM SData-Feeds verwendet. Verknüpfungen mithilfe von Feeds aus SData-konformen ERP-Systemen werden auf dieselbe Weise eingerichtet, z. B. eine Liste mit Firmen, die mit mehreren Elementen verknüpft werden, die Aufträge, Rechnungen, Umsätze und den Umsatz pro Geschäftszeitraum anzeigen.

Ändern von Elementen

Elemente können folgendermaßen geändert werden:

- Mit den Symbolen in der Kopfzeile des Elements
- Durch Ändern des Spaltenlayouts direkt im Element (im Fall von Listenelementen)

- Durch Ändern des Elements in der Elementbibliothek (nur Informationsmanager oder Systemadministratoren). Weitere Informationen finden Sie unter Ändern einer Elementvorlage (Seite 20-27).

Symbole in der Elementkopfzeile

In der Elementkopfzeile werden eine Reihe von Symbolen angezeigt.

Symbole in der Elementkopfzeile

Beschreibung der Symbole (von links nach rechts):

Aktion: Verfügbar bei Listen-, Zusammenfassungs- und Diagrammelementen, wenn im Elementassistenten eine der Optionen unter **Details anzeigen** ausgewählt wurde. Die Detailanzeigeoption **Datensätze in CRM anzeigen** zeigt entweder die Seite **Suchkriterien für Bericht** an (bei Elementen mit Berichten als Datenquelle) oder die verknüpfte Liste (Suche, erweiterte Suche oder Gruppe), falls die Datenquelle eine gespeicherte Suche, erweiterte Suchen oder Gruppe ist.

Links: Listen-, Aufgabenlisten-, Datensatzzusammenfassungs- sowie SData-Feed- und SData-Datensatzzusammenfassungselemente können verknüpft werden. Listen- und Aufgabenelemente können für dynamischen Bildlauf miteinander oder mit Datensatzzusammenfassungselementen verknüpft werden. SData-Elemente werden miteinander verknüpft. Weitere Informationen finden Sie unter Verknüpfen von Elementen (Seite 20-17).

Bearbeiten: Öffnet den ersten Schritt des Elementassistenten für das aktuelle Element.

Größenanpassung und Ziehen aktivieren/deaktivieren: Fixiert die Position und Größe des Elements. Steht nur im flexiblen Control-Center-Layout zur Verfügung. Ändert das Symbol in der rechten unteren Ecke des Elements von Größenanpassungs- in Fixierungssymbol (Nadel). Wenn Sie Elemente im flexiblen Layout verschieben, können Sie zudem in der Steuerleiste einen Link für die Ausrichtung am Raster (**Autom. Ausrichtung aktivieren**/**deaktivieren**) umschalten. Ist diese Option aktiviert, wird die Elementgröße angepasst und Elemente werden an einem Raster an den nächsten 20 Pixeln ausgerichtet.

Minimieren: Zeigt die Kopfzeile des Elements an.

Maximieren: Öffnet das Element in einem Fenster, das so groß wie der Control-Center-Arbeitsbereich ist.

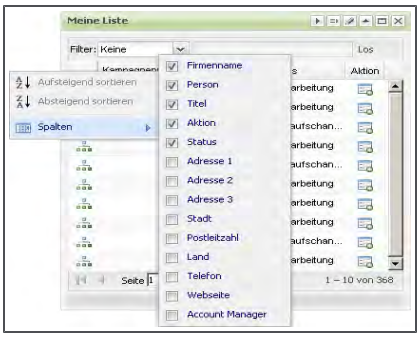
Schließen: Löscht das Element aus dem Control-Center. Dieser Vorgang kann nicht rückgängig gemacht werden.

Die Kopfzeile des Elements **SData** enthält ganz links mit **Spalten auswählen** ein weiteres Kopfzeilensymbol.

Symbole in der Kopfzeile des SData-Elements

Ändern des Spaltenlayouts von Elementen

Sie haben folgende Möglichkeiten, das Spaltenlayout in einem Listen-, Aufgabenlisten- oder SData-Listenelement zu ändern:



Anpassen des Spaltenlayouts des Listenelements

- Sie können die Spalten durch **Ziehen und Ablegen** im gewünschten Layout anordnen.
- Sie können die **Sortierreihenfolge** zwischen auf- und absteigend umschalten, indem Sie auf die Überschrift der Spalte klicken, die momentan die Sortierung bestimmt.
- Sie können auf den **Dropdown-Pfeil** neben einer Spaltenüberschrift klicken und **Spalten** auswählen. Dadurch wird ein Untermenü mit allen verfügbaren Spalten angezeigt. Aktivieren Sie das Kontrollkästchen neben den Spalten, die Sie hinzufügen oder entfernen möchten.
- Aktivieren Sie das Kontrollkästchen **Aktion**, um die **Workflow-Verankerungsspalte** anzuzeigen.

Hinzufügen neuer Datenquellen

Sie können neue Datenquellen im Elementassistenten verfügbar machen, indem Sie in CRM mit den normalen Methoden neue Berichte, Gruppen, erweiterte Suchen und gespeicherte Suchen erstellen. Sie können auch neue Datenquellen aus SData-Feeds hinzufügen, die von Benutzern mit der Berechtigung **Informationsmanager** oder **Administrator** vordefiniert wurden.

Informationen zum Hinzufügen dieser Datenquellentypen finden Sie unter:

Gruppen (Seite 16-1)
Schreiben von Berichten (Seite 23-1)
Erstellen einer neuen gespeicherten Suche (Seite 3-10)
Verwenden der erweiterten Suche (Seite 3-7)
Hinzufügen einer SData-Feed-Vorlage (Seite 20-24)

Beachten Sie bei der Verwendung von Datenquellen für das Control-Center Folgendes:

- Die Berichtsdatenquellen werden im Control-Center nach der in der Berichtsquellansicht ausgewählten Entität und nicht nach der Berichtskategorie angezeigt. Datenquellen aus Kreuztabellen- oder historischen Berichten sind im Listenelement für Berichtsdatenquellen nicht enthalten.
- Benutzer müssen zum Zugriff auf **Unternehmensberichte** (in **Administration** | **Benutzer**) berechtigt werden, um Daten zu Elementen anzuzeigen, die auf Berichtsdatenquellen basieren.
- Damit Gruppendatenquellen im Control-Center angezeigt werden, muss der Gruppentyp auf **Dynamische Gruppe** eingestellt sein.

- Gehen Sie beim Löschen von Datenquellen vorsichtig vor. Ein Element, das eine Gruppendatenquelle verwendet, zeigt beispielsweise keine Daten mehr an, wenn die betreffende Gruppe gelöscht wird.
- Private Gruppendatenquellen stehen beim Einrichten von Vorlagenelementen nicht zur Verfügung.

Hinzufügen einer SData-Feed-Vorlage

So fügen Sie eine neue SData-Feed-Vorlage hinzu

1. Wählen Sie **Vorlage** | **SData-Feed-Vorlagen** | **Neu** aus.
2. Geben Sie in das Feld **Feed-Name** eine Kurzbeschreibung des Feeds ein.
3. Geben Sie einen gültigen SData-Schema-URL in das Feld **Feed-URL** ein.
    - Gültige SData-Schema-URLs haben folgendes Format:
      http[s]:///*Host_Server*/**SData**/*Anwendung*/*Vertrag*/*Ressourcenart*/**$schema**

      Weitere Informationen zum Erstellen benutzerdefinierter SData-Feeds finden Sie in der **Hilfe für Entwickler**.
4. Richten Sie die Felder **Benutzername** und **Passwort** für einen Feed ein, der eine Authentifizierung erfordert. Durch das Festlegen der Authentifizierung im Element wird verhindert, dass der Benutzer bei jedem Zugriff auf den sicheren Feed zur Eingabe der Anmeldedaten aufgefordert wird.
5. Wechseln Sie zur Registerkarte **Zugewiesene Benutzer**, um dem SData-Feed Teams oder Benutzer hinzuzufügen.
6. Aktivieren Sie die Kontrollkästchen neben den Benutzern bzw. Teams, denen Sie die SData-Feed-Vorlage zuweisen möchten.
7. Klicken Sie auf **Speichern**. Alle zugewiesenen Benutzer bzw. Mitglieder des zugewiesenen Teams können in Schritt 1 des SData-Elementassistenten auf den SData-Feed zugreifen.

Voraussetzungen für Benutzer: Informationsmanager; Administratorrechte

Verwenden von Control-Center-Vorlagen

Für den Zugriff auf Control-Center-Vorlagen wählen Sie **Vorlage** | **Control-Center-Vorlagen** aus.

Wenn Sie nach dem Öffnen des Dialogfelds **Control-Center-Vorlagen** die Registerkarte **Eigenschaften** einblenden, können Sie mithilfe der folgenden Felder, Schaltflächen und Registerkarten sämtliche Vorlagen- und Benutzer-Control-Center verwalten:

Feld oder Schaltfläche	Beschreibung
Filtern nach	Sucht Vorlagen- oder Benutzer-Control-Center und -Kategorien mit einer Suche vom Typ "Beginnt mit".
Vorlage	Zeigt eine Liste aller Vorlagen-Control-Center an.
Benutzer	Zeigt eine Liste aller Benutzer-Control-Center an.
Neu	Fügt eine neue Control-Center-Vorlage hinzu.

Feld oder Schaltfläche	Beschreibung
Ändern	Dient zum Ändern von Name, Beschreibung und Kategorie von Vorlagen- oder Benutzer-Control-Centern. Die Kategorie "Keine Kategorie" kann nicht von der Control-Center-Oberfläche aus geändert werden. Systemadministratoren können den Kategorienamen jedoch über **Administration | Anpassung | Übersetzungen** (Beschriftungsgruppe **LandingPage**, Beschriftungscode **BlankCategory**) ändern. Kategorien, die Control-Center enthalten, können nicht gelöscht werden.
Kopieren	Kopiert ein Vorlagen- oder Benutzer-Control-Center als Vorlage.
Löschen	Löscht ein Vorlagen- oder Benutzer-Control-Center.
Elemente ändern	Dient dazu, Elemente zu einem Vorlagen- oder Benutzer-Control-Center hinzuzufügen, daraus zu entfernen oder zu ändern.
Zugewiesene Benutzer	Weist einer Vorlage Benutzer und Teams zu. Die Registerkarte **Zugewiesene Benutzer** ist aktiv, wenn Sie eine Control-Center-Vorlage auswählen.

Voraussetzungen für Benutzer: Informationsmanager; Administratorrechte

Hinzufügen einer Control-Center-Vorlage

So fügen Sie eine neue Control-Center-Vorlage hinzu:

1. Wählen Sie **Vorlage** | **Control-Center-Vorlagen** | **Neu** aus.
2. Stellen Sie **Typ** auf **Flexibles Layout** oder **Festes Layout** ein. Die Standardeinstellung ist **Flexibles Layout**. Nach dem Hinzufügen des Control-Centers kann der Typ nicht mehr geändert werden.
3. Fügen Sie einen **Namen**, eine **Beschreibung** und eine **Kategorie** hinzu. Der Control-Center-Name ist ein Pflichtfeld.
4. Klicken Sie auf **Speichern**. Das Vorlagen-Control-Center wird in der Vorlagenliste angezeigt. Sie können die neue Vorlage öffnen und ihr Elemente hinzufügen, indem Sie auf die Schaltfläche **Elemente ändern** klicken.

Voraussetzungen für Benutzer: Informationsmanager; Administratorrechte

Zuweisen von Benutzern zu einer Control-Center-Vorlage

So weisen Sie Benutzer einer Control-Center-Vorlage zu:

1. Wählen Sie **Vorlage** | **Control-Center-Vorlagen** aus.
2. Stellen Sie sicher, dass das Optionsfeld **Vorlage** ausgewählt ist.
3. Markieren Sie das Control-Center, dem Sie Benutzer zuweisen möchten.

4. Klicken Sie auf die Registerkarte **Zugewiesene Benutzer**.
5. Klicken Sie auf die Schaltfläche **Zuweisen**, um die Liste mit Benutzern und Hauptteams zu füllen.
6. Mithilfe des Felds **Filtern nach** können Sie nach Benutzern oder Teams suchen. Es handelt sich dabei um eine Suche vom Typ "Beginnt mit".
7. Aktivieren Sie die **Kontrollkästchen** neben den Benutzern bzw. Teams, denen Sie das Vorlagen-Control-Center zuweisen möchten.
8. Klicken Sie auf **Speichern**. Neben jedem zugewiesenen Benutzer oder Team wird ein Häkchen angezeigt. Jeder zugewiesene Benutzer bzw. jedes Mitglied des zugewiesenen Teams kann über die Dropdown-Liste **Control-Center** auf das Control-Center zugreifen.

Wird ein Benutzer später zu einem Team hinzugefügt, erhält er automatisch Zugriff auf alle Control-Center, die dem Team bereits zugewiesen wurden.

Voraussetzungen für Benutzer: Informationsmanager; Administratorrechte

Ändern einer Control-Center-Vorlage

So ändern Sie eine Control-Center-Vorlage:

1. Wählen Sie **Vorlage** | **Control-Center-Vorlagen** aus.
2. Stellen Sie sicher, dass das Optionsfeld **Vorlage** ausgewählt ist.
3. Markieren Sie das Control-Center, das geändert werden soll.
4. Klicken Sie auf **Ändern**, um den **Namen**, die **Beschreibung** oder die **Kategorie** des Control-Centers zu ändern.
5. Klicken Sie auf **Elemente ändern**, um die Elemente im Control-Center zu ändern. Das Vorlagen-Control-Center wird mit der Meldung angezeigt, dass sich Änderungen auf andere Benutzer auswirken können. **Hinweis**: Benutzern, die der Vorlage zugewiesen sind, werden die Änderungen beim nächsten Zugriff auf das zugewiesene Control-Center angezeigt.

Bei der Arbeit an neuen Vorlagen sollten Sie möglichst eine neue Control-Center-Kategorie namens "Entwürfe" anlegen. Dies verdeutlicht anderen Benutzern, dass diese Control-Center noch in Bearbeitung sind.

Voraussetzungen für Benutzer: Informationsmanager; Administratorrechte

Löschen einer Control-Center-Vorlage

So löschen Sie eine Control-Center-Vorlage:

1. Wählen Sie **Vorlage** | **Control-Center-Vorlagen** aus.
2. Stellen Sie sicher, dass das Optionsfeld **Vorlage** ausgewählt ist.
3. Markieren Sie das Control-Center, das gelöscht werden soll.
4. Klicken Sie auf **Löschen**. Sie werden in einer Meldung aufgefordert, zu prüfen, ob dem Control-Center Benutzer zugewiesen sind, und darüber informiert, dass diese Aktion nicht rückgängig gemacht werden kann.
5. Klicken Sie auf **OK**, um die Control-Center-Vorlage zu löschen. Die Control-Center-Vorlage wird aus der Liste der Control-Center-Vorlagen und den Control-Center-Listen aller zugewiesenen Benutzer gelöscht. Falls ein Benutzer gerade mit einem zugewiesenen Control-Center arbeitet, kann er die Arbeit fortsetzen, bis er aus dem Control-Center heraus navigiert.

Voraussetzungen für Benutzer: Informationsmanager; Administratorrechte

Verwalten von Benutzer-Control-Centern

So zeigen Sie Benutzer-Control-Center an und verwalten sie

1. Wählen Sie **Vorlage** | **Control-Center-Vorlagen** aus.
2. Stellen Sie sicher, dass das Optionsfeld **Benutzer** ausgewählt ist. Eine nach Benutzern gruppierte Liste aller Benutzer-Control-Center wird angezeigt.
3. Markieren Sie das Control-Center, das Sie anzeigen, ändern oder löschen möchten.
4. Wählen Sie die Aktion aus, die für das Benutzer-Control-Center durchgeführt werden soll. Wählen Sie z. B. **Ändern** aus, um die Kategorie zu ändern, unter der das Control-Center gespeichert ist.
5. Klicken Sie auf **Speichern**.

Diese Funktion kann nützlich sein, wenn ein Benutzer Inhalt zu seinem Control-Center hinzugefügt hat, der ihn daran hindert, sich bei CRM anzumelden. Der Systemadministrator kann dann das Benutzer-Control-Center löschen (ohne es zu öffnen), damit der Benutzer wieder Zugriff auf CRM hat.

Voraussetzungen für Benutzer: Informationsmanager; Administratorrechte

Hinzufügen eines Vorlagenelements

So fügen Sie eine neue Vorlage hinzu:

1. Wählen Sie **Vorlage** | **Elementvorlagen** | **Neu** aus.
2. Wählen Sie die Art von Element aus, die Sie hinzufügen möchten. Weitere Informationen finden Sie in der Schnellreferenz zu Elementen (Seite 20-8).
3. Führen Sie die Anweisungen im Elementassistenten aus. Das neue Element wird in der Elementvorlagenliste angezeigt und kann von Benutzern ausgewählt werden.

Voraussetzungen für Benutzer: Informationsmanager; Administratorrechte

Ändern einer Elementvorlage

So ändern Sie eine Elementvorlage:

1. Wählen Sie **Vorlage** | **Elementvorlagen** aus.
2. Markieren Sie das Element, das geändert werden soll.
3. Klicken Sie auf **Ändern**. Der erste Schritt des Elementassistenten für das aktuelle Element wird geöffnet.
4. Nehmen Sie die Änderungen am Element vor.
5. Klicken Sie auf **Fertig stellen**. Das aktualisierte Element wird in der Elementvorlagenliste angezeigt und kann von Benutzern ausgewählt werden.

Änderungen an Elementvorlagen wirken sich nur auf die eigentliche Elementvorlage und nicht auf Instanzen des Elements in Vorlagen-, zugewiesenen oder persönlichen Control-Centern aus.

Voraussetzungen für Benutzer: Informationsmanager; Administratorrechte

Löschen einer Elementvorlage

So löschen Sie eine Elementvorlage:

1. Wählen Sie **Vorlage** | **Elementvorlagen** aus.
2. Markieren Sie das Element, das gelöscht werden soll.
3. Klicken Sie auf **Löschen**. Sie werden in einer Warnmeldung darauf hingewiesen, dass diese Aktion nicht rückgängig gemacht werden kann.
4. Klicken Sie auf **OK**, um das Element zu löschen. Das Element wird aus der Liste der Elementvorlagen gelöscht und steht Benutzern nicht mehr zur Auswahl zur Verfügung.

Beim Löschen einer Elementvorlage wird nur die Instanz des Elements aus der Liste der Elementvorlagen gelöscht. Instanzen des Elements in Vorlagen-, zugewiesenen oder persönlichen Control-Centern bleiben erhalten.

Voraussetzungen für Benutzer: Informationsmanager; Administratorrechte

Einrichten eines Firmen-Control-Centers

Sage CRM wird mit einer Standardvorlage für ein Firmen-Control-Center geliefert, die allen Benutzern zugewiesen ist und von Informationsmanagern geändert werden kann. Diese Vorlage hat dieselbe Funktionalität wie **Mein CRM | Control-Center**, filtert Elementinhalt jedoch entsprechend dem Firmenkontext. Einen Überblick über das Control-Center finden Sie unter Was ist das Control-Center? (Seite 20-2). Firmen-Control-Center stehen nur innerhalb des Kontexts "Firma" über die Registerkarte **Control-Center** zur Verfügung.

Sie können verschiedene individuell angepasste Firmen-Control-Center erstellen und zwischen diesen wechseln, um auf verschiedene Ebenen von Firmendetails zuzugreifen.

Wenn ein Firmen-Control-Center ausgewählt wurde, wird dieses Control-Center auf der Registerkarte **Control-Center** aller Firmen angezeigt, bis Sie ein anderes Firmen-Control-Center auswählen.

So richten Sie ein neues Firmen-Cockpit ein:

1. Stellen Sie sicher, dass Sie sich im Kontext einer Firma befinden, und klicken Sie auf die Registerkarte **Control-Center**.
2. Vergewissern Sie sich, dass Sie sich im Control-Center und nicht im Cockpit befinden. Wechseln Sie ggf. zum Control-Center, indem Sie auf den Hyperlink **Control-Center** klicken.
3. Wählen Sie **Neues Control-Center** | **Control-Center erstellen** aus, und fügen Sie die gewünschten Elemente hinzu. Weitere Informationen finden Sie unter Schnellreferenz zu Elementen (Seite 20-8).
4. Wenn Sie das neue Control-Center als Ihr Standard-Control-Center festlegen möchten, klicken Sie auf den Dropdown-Pfeil zu **Control-Center** und dann auf **Control-Center-Optionen**.

Änderungen am Firmen-Control-Center wirken sich nicht auf die Control-Center aus, die über **Mein CRM | Control-Center** verfügbar sind. Vorlagen für Firmen-Control-Center stehen nur über die Registerkarte **Firmen-Control-Center** zur Verfügung.

Kapitel 21: Cockpit

In diesem Kapitel wird Folgendes erläutert:

- **Übersicht über die Verwendung desCockpits**.
- **Einrichten eines neuenCockpits**.
- **Ändern des Inhalts direkt auf der Seite "Cockpit"**
- **Bearbeiten vonCockpit-Details**.
- **Ändern des Inhalts von Cockpits**.
- **Hinzufügen gespeicherter Suchen zu einem Cockpit**.
- **Hinzufügen eigener häufig verwendeter Berichte zu einem Cockpit**.
- **Hinzufügen von Berichtsdiagrammen zu einem Cockpit**.
- **Einrichten eines Firmen-Cockpits**
- **Ändern des Inhalts des Firmen-Cockpits**

Was ist das Cockpit?

Das Cockpit ist eine anpassbare Seite mit Informationen, die für Ihre tägliche Arbeit am wichtigsten sind. Beispiel:

- Eine Übersicht der Firmen, mit denen Sie am häufigsten arbeiten
- Eine Liste mit Tickets hoher Priorität, die Ihnen zugewiesen wurden
- Anstehende Termine
- Eine Liste der zuletzt angezeigten Interessenten
- Ein Kreisdiagramm mit Verkaufschancen nach Gebiet

Sie können Folgendes festlegen:

- Die auf Ihrer Seite anzuzeigenden Informationen basierend auf einer vordefinierten Inhaltsliste
- Eine Einstellung zur Anzeige der Registerkarte **Cockpit** als erste Seite, die nach der Anmeldung eingeblendet wird
- Mehrere Cockpits in CRM
- Ihr Standard-Cockpit

Einrichten eines neuen Cockpits

Sie können ein neues Cockpit mit allen Inhalten erstellen, die Sie für Ihre tägliche Arbeit benötigen.

So erstellen Sie ein neues Cockpit

1. Wählen Sie **Mein CRM** | **Cockpit** aus.
    - Wenn der Systemadministrator kein Standard-Cockpit eingerichtet hat, wird die Seite **Cockpit-Inhalt** angezeigt.

- Wurde ein Standard-Cockpit eingerichtet, zeigt die Seite **Cockpit** den Inhalt des **Standard-Cockpits** an. Ist dies der Fall, klicken Sie auf die Schaltfläche **Neues Cockpit**, um ein neues Cockpit zu erstellen.
- Wenn bereits mehrere Cockpits vorhanden sind, jedoch kein Standard-Cockpit eingerichtet wurde, zeigt das System das erste Cockpit in der Dropdown-Liste an. Ist dies der Fall, klicken Sie auf die Schaltfläche **Neues Cockpit**, um ein neues Cockpit zu erstellen.

2. Geben Sie für das neue Cockpit einen **Namen** ein. Wenn bereits ein Cockpit mit diesem Namen vorhanden ist, wird eine Warnmeldung angezeigt. Sie können jedoch trotzdem ein neues Cockpit mit dem Namen eines vorhandenen Cockpits hinzufügen.
3. Aktivieren Sie das Kontrollkästchen **Als Standard festlegen**, um dieses Cockpit als Standard-Cockpit festzulegen. Über das Kontrollkästchen **Als mobiles Cockpit festlegen** wird das Cockpit auf mobilen Geräten zur Verfügung gestellt.

Seite **Cockpit - Details**

4. Klicken Sie auf die Schaltfläche **Fortfahren**. Die Seite **Cockpit-Inhalt** wird angezeigt.
   Die Seite **Cockpit-Inhalt** ist in die Panels **Verfügbarer Inhalt** und **Ausgewählter Inhalt** unterteilt.
   - Klicken Sie neben dem Eintrag in der Liste **Verfügbarer Inhalt** auf die Schaltfläche **Hinzufügen**, um diesen dem Feld **Ausgewählter Inhalt** hinzuzufügen.
   - Über die Dropdown-Liste **Filtern nach** können Sie die Liste aller Inhalte eingrenzen, um Inhalte nach Bereich anzuzeigen, z. B. sämtliche Inhalte, die sich auf Verkaufschancen beziehen.
   - Über die Optionsschaltflächen **Objekte** können Sie die Liste sämtlicher Inhalte so filtern, dass Inhalte **schmal** oder **breit** angezeigt werden. Der Systemadministrator ist für die Festlegung der Breite von Inhalten zuständig.

Seite **Cockpit-Inhalt**

5. Wählen Sie den Inhalt aus, und fügen Sie ihn dem Panel **Ausgewählter Inhalt** hinzu.
   - Um einen ausgewählten Inhaltseintrag zu entfernen, markieren Sie den Eintrag in der Inhaltsliste **Schmal** oder **Breit**, und klicken Sie auf die Schaltfläche **Entfernen** rechts neben der entsprechenden Liste.
   - Sie können einen ausgewählten Inhaltseintrag auch entfernen, indem Sie auf die Schaltfläche **Entfernen** neben dem Eintrag im Feld **Verfügbarer Inhalt** klicken.

- Um die Position eines ausgewählten Inhaltseintrag zu ändern, markieren Sie den Eintrag und klicken rechts neben der Inhaltsliste **Schmal** oder **Breit** auf den **Nach oben**- oder **Nach unten**-Pfeil.
- **Schmale** Spalten werden standardmäßig auf der linken Seite der Seite **Cockpit** angezeigt. Sie können dies ändern, indem Sie oben im Panel **Ausgewählter Inhalt** die Optionsschaltfläche **Rechts** auswählen. Wenn nur breite Inhalte angezeigt werden, belegen diese die gesamte Breite der Seite **Cockpit**.

- Über die **Doppelpfeile** wird ein Inhaltseintrag nach ganz oben oder unten in der Liste **Ausgewählter Inhalt** verschoben.
- Über die Schaltfläche **Löschen** können Sie sämtliche ausgewählten Inhalte aus der Inhaltsliste **Schmal** oder **Breit** löschen.

6. Klicken Sie auf die Schaltfläche **Speichern**. Das neue Cockpit wird angezeigt.
   - Die Symbolleiste **Cockpit** wird links oben auf der Seite **Cockpit** angezeigt und zeigt das von Ihnen erstellte Cockpit in der Dropdown-Liste an.

Cockpit-Symbolleiste

   - Über die Cockpit-Symbolleiste können Sie ein anderes Cockpit einrichten, das vorhandene Cockpit ändern oder zwischen vorhandenen Cockpits wechseln. Über die Schaltfläche **Drucken** können Sie Ihr Cockpit drucken.
   - **Hinweis**: Sie können die Seite **Cockpit** als erste anzuzeigende Seite nach der Anmeldung an CRM festlegen, indem Sie auf der Registerkarte **Mein CRM | Einstellungen** im Feld **Anmelden an** die Option **Cockpit** auswählen.

Ändern des Inhalts direkt auf der Seite "Cockpit"

- Sie können Cockpit-Inhalte minimieren, wiederherstellen und verschieben, indem Sie rechts oben im Inhaltsfeld auf die **Symbole** klicken.
- Sie können die in den Inhaltsfeldern angezeigten Spalten ändern und die Breite von Inhaltsfeldern verkleinern, wenn rechts oben im Inhaltsfeld das Symbol **Spalten anpassen** angezeigt wird.
  Hinweis: Wenn Sie Spalten aus einem Inhalts-Panel entfernen, bleiben diese ausgeblendet, auch wenn Sie das gesamte Cockpit-Inhalts-Panel entfernen und später ersetzen. Um das Ausblenden von Spalten aufzuheben, klicken Sie auf das Symbol **Spalten anpassen** und aktivieren die Felder neben den ausgeblendeten Spalten.
- Wenn die Inhaltsliste länger als 10 Datensätze oder länger als die auf der Registerkarte **Einstellungen** festgelegte Rastergröße ist, wird rechts unten im Feld der Hyperlink **Alle anzeigen** angezeigt. Klicken Sie auf diesen Hyperlink, um alle Datensätze dieses Inhalts-Panels in einem neuen Browserfenster anzuzeigen.
- Wenn eine Liste vom Typ **Kalender** oder **Aufgaben** länger als 10 Datensätze oder länger als die auf der Registerkarte **Einstellungen** festgelegte Rastergröße ist, wird der Hyperlink **Kalender anzeigen** angezeigt. Über diesen Hyperlink gelangen Sie zur Registerkarte **Kalender**.

Bearbeiten von Cockpit-Details

- Klicken Sie auf die Schaltfläche **Cockpit-Details bearbeiten**, um den Namen des Cockpits oder die Standardeinstellung zu ändern.

Seite **Cockpit - Details**

- Über die Schaltfläche **Speichern** kehren Sie zur Seite **Cockpit** zurück. Über die Schaltfläche **Weiter** wird die Seite **Cockpit-Inhalt** angezeigt.
- Wenn das Cockpit, das Sie bearbeiten, ein Standard-Cockpit ist, das Sie geändert haben, wird auf der Seite **Cockpit-Details bearbeiten** die Schaltfläche **Standard-Cockpit zurücksetzen** angezeigt. Durch Klicken auf diese Schaltfläche wird der Inhalt des Standard-Cockpits wiederhergestellt.
- **Hinweis**: Änderungen an Standard-Cockpits wirken sich nicht auf die Standard-Cockpits anderer Benutzer aus. Wenn Sie ein Standard-Cockpit ändern, erstellen Sie gewissermaßen eine persönlich angepasste Version des Standard-Cockpits.
- Durch Klicken auf die Schaltfläche **Löschen** können Sie auf der Seite **Cockpit-Details** ein Cockpit löschen.

Hinweis: Sie können nur den Namen eines Cockpits ändern oder ein Cockpit löschen, das Sie erstellt haben. Sie können nicht den Namen eines Cockpits ändern oder ein Cockpit löschen, das vom Systemadministrator erstellt wurde.

Ändern des Inhalts von Cockpits

So ändern Sie den Inhalt eines vorhandenen Cockpits

1. Wählen Sie **Mein CRM** | **Cockpit** aus.
2. Wählen Sie das Cockpit, das Sie ändern möchten, in der Dropdown-Liste oben auf der Seite aus.
3. Klicken Sie auf das Symbol **Cockpit ändern**. Die Seite **Cockpit-Inhalt** wird angezeigt.
4. Ändern Sie den Inhalt.
5. Klicken Sie auf die Schaltfläche **Speichern**. Das geänderte Cockpit wird angezeigt.

Hinzufügen gespeicherter Suchen zu einem Cockpit

Alle Benutzer können gespeicherte Suchen einrichten. Gespeicherte Suchen, die in einem Cockpit angezeigt werden sollen, können in der Liste **Verfügbarer Inhalt** ausgewählt werden.

So stellen Sie eine gespeicherte Suchliste im Cockpit zur Verfügung

1. Richten Sie eine gespeicherte Suche ein, z. B. alle Unternehmen in Hamburg.
2. Wählen Sie **Mein CRM** | **Cockpit** aus, und klicken Sie auf die Schaltfläche **Cockpit ändern**. Die Seite **Cockpit-Inhalt** wird angezeigt.

3. Wählen Sie in der Dropdown-Liste **Filtern nach** die Kategorie **Gespeicherte Suche** aus. Die erstellte gespeicherte Suche wird in der Liste **Verfügbarer Inhalt** angezeigt.

Liste **Verfügbarer Inhalt**

4. Klicken Sie neben der erstellten gespeicherten Suche auf die Schaltfläche **Hinzufügen**.
5. Sie können in der Liste **Verfügbarer Inhalt** auch **Zusammenfassungen gespeicherter Suchen** auswählen. Dadurch wird die Anzahl der Datensätze in allen Ihren gespeicherten Suchen angezeigt.
6. Klicken Sie auf die Schaltfläche **Speichern**. Die Cockpit-Seite wird mit der von Ihnen erstellen Liste **Gespeicherte Suche** angezeigt.

Hinzufügen eigener häufig verwendeter Berichte zu einem Cockpit

Alle Benutzer mit Zugriff auf die Menüschaltfläche **Berichte** können Berichte auswählen, die sie häufig verwenden. Diese Berichte können vom Cockpit aus ausgeführt werden, wenn der Inhaltseintrag **Eigene häufig verwendete Berichte** ausgewählt ist.

So führen Sie einen eigenen häufig verwendeten Bericht über das Cockpit aus

1. Stellen Sie sicher, dass mindestens ein Bericht als eigener häufig verwendeter Bericht vorhanden ist.
2. Wählen Sie **Mein CRM** | **Cockpit** aus, und klicken Sie auf die Schaltfläche **Cockpit ändern**.
3. Die Seite **Cockpit-Inhalt** wird angezeigt.
4. Wählen Sie in der Dropdown-Liste **Filtern nach** die Kategorie **Andere** aus.
5. Klicken Sie neben dem Inhaltseintrag **Eigene häufig verwendete Berichte** auf die Schaltfläche **Hinzufügen**.
6. Klicken Sie auf die Schaltfläche **Speichern**. Die Seite **Cockpit** wird angezeigt. Im Cockpit wird das Inhalts-Panel **Eigene häufig verwendete Berichte** mit allen Ihren häufig verwendeten Berichten angezeigt.
7. Klicken Sie auf den Hyperlink des Berichts, den Sie ausführen möchten. Die Berichtsanzeigeoptionen werden in einem neuen Fenster angezeigt.
8. Bestätigen Sie die Anzeigeoption, z. B. **Bildschirm**, und klicken Sie dann auf die Schaltfläche **Los**. Die Berichtsausgabe wird in einem neuen Browserfenster angezeigt.

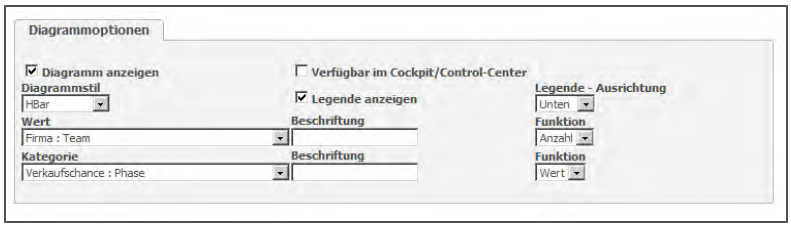
Hinzufügen von Berichtsdiagrammen zu einem Cockpit

Benutzer mit der Informationsmanager-Sicherheitsberechtigungen können neue Berichte erstellen und vorhandene Berichte ändern. Wenn auf der Seite **Berichtsoptionen, Schritt 2 von 2** im Feld

Diagrammoptionen das Kontrollkästchen **Im Cockpit verfügbar** aktiviert ist, kann das Diagramm auf der Seite **Cockpit-Inhalt** in der Kategorie **Berichtsdiagramme** ausgewählt werden.

So fügen Sie der Seite **Cockpit-Inhalt** ein Berichtsdiagramm hinzu

1. Bearbeiten Sie einen vorhandenen Bericht, und wechseln Sie auf der Seite **Berichtsoptionen, Schritt 2 von 2** zum Feld **Diagrammoptionen**.
2. Aktivieren Sie im Feld **Diagrammoptionen** das Kontrollkästchen **Verfügbar im Cockpit/Control-Center**, und füllen Sie die anderen Felder in **Diagrammoptionen** aus. **Hinweis**: Das Kontrollkästchen **Verfügbar im Cockpit/Control-Center** steht im Panel **Diagrammoptionen** für historische Berichte nicht zur Verfügung.



Panel **Diagrammoptionen**

3. Klicken Sie auf die Schaltfläche **Speichern**.
4. Wählen Sie **Mein CRM** | **Cockpit** aus, und klicken Sie auf die Schaltfläche **Cockpit ändern**. Die Seite **Cockpit-Inhalt** wird angezeigt.
5. Wählen Sie in der Dropdown-Liste **Filtern nach** die Kategorie **Berichtsdiagramme** aus.
6. Klicken Sie neben dem hinzugefügten Berichtsdiagramm auf die Schaltfläche **Hinzufügen**. **Hinweis**: Wenn das Berichtsdiagramm zu einem Bericht mit mehreren gespeicherten Suchen gehört, kann für jede gespeicherte Suche und für den vollständigen Bericht das Diagramm-Panel **Bericht** ausgewählt werden.
7. Klicken Sie auf die Schaltfläche **Speichern**. Die Seite **Cockpit** wird angezeigt. Das Berichtsdiagramm wird im Cockpit angezeigt. Sie können auf das Symbol **Vollständigen Bericht in neuem Fenster anzeigen** klicken, um den Bericht vollständig anzuzeigen. Für eigenständige Diagramminhalts-Panels ist das Symbol nicht vorhanden. Diese können in den Inhaltslisten durch das Präfix "Diagramm" gekennzeichnet werden.

Berichtsdiagramm auf der Seite **Cockpit**

Integrierte Animation bedeutet, dass Sie den Aufbau von Diagrammen am Bildschirm verfolgen können. Außerdem haben Sie Möglichkeiten zur Interaktion mit Diagrammen, nachdem diese aufgebaut wurden: Sie können beispielsweise Kreisausschnitte markieren und Kreisdiagramme

drehen. Weitere Informationen zur Interaktion mit Diagrammen finden Sie unter Ausführen eines Berichts (Seite 10-1).

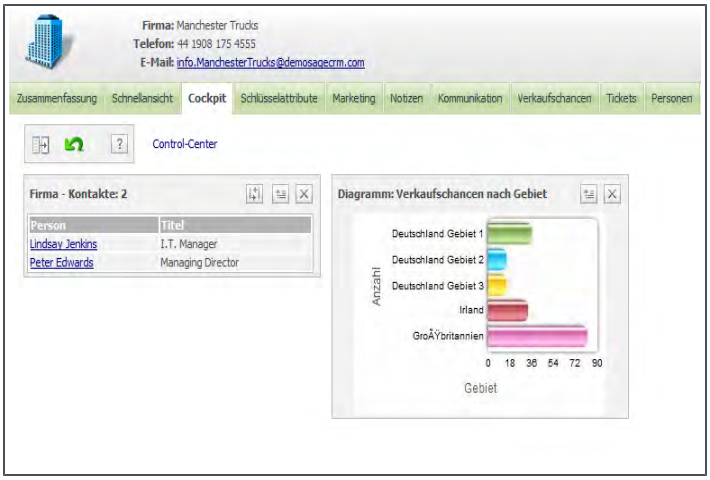
Voraussetzungen für Benutzer: Informationsmanager; Administratorrechte

Einrichten eines Firmen-Cockpits

Die Registerkarte **Cockpit** im Kontext **Firma** dient zum Anzeigen einer Übersicht verwaltbarer Kundeninformationen. Nach der Einrichtung des Cockpits **Firma** steht dasselbe Cockpit auf der Kontextseite **Firma** aller Firmen zur Verfügung.

So richten Sie ein Firmen-Cockpit ein

1. Klicken Sie im Kontext einer Firma auf die Registerkarte **Cockpit**.
   - Wenn der Systemadministrator kein Standard-Cockpit eingerichtet hat, wird die Seite **Cockpit-Inhalt** angezeigt.
   - Ist ein Standard-Firmen-Cockpit eingerichtet, wird auf der Seite **Cockpit** der Inhalt des Standard-Firmen-Cockpits angezeigt. Ist dies der Fall, klicken Sie auf die Schaltfläche **Cockpit ändern**, um den vorhandenen Inhalt zu überprüfen.
2. Klicken Sie im Feld **Verfügbarer Inhalt** neben den Inhaltsfeldern, die Sie dem Cockpit hinzufügen möchten, auf die Schaltfläche Hinzufügen. Der ausgewählte Inhalt wird in der Liste **Ausgewählter Inhalt** angezeigt.
3. Klicken Sie auf die Schaltfläche **Speichern**. Das Firmen-Cockpit wird angezeigt.



Firmen-Cockpit

Klicken Sie auf die Schaltfläche **Standard-Cockpit zurücksetzen**, um das standardmäßige vom Systemadministrator eingerichtete Firmen-Cockpit wiederherzustellen.

Ändern des Inhalts des Firmen-Cockpits

So ändern Sie den Inhalts eines Firmen-Cockpits

1. Klicken Sie im Kontext einer Firma auf die Registerkarte **Cockpit**. Die Seite **Cockpit** wird angezeigt.
2. Klicken Sie auf die Schaltfläche **Cockpit ändern**. Die Seite **Cockpit-Inhalt** wird angezeigt.

3. Nehmen Sie die gewünschten Änderungen vor.
4. Klicken Sie auf die Schaltfläche **Speichern**. Die geänderte Seite **Firmen-Cockpit** wird angezeigt.

Kapitel 22: Einstellungen

In diesem Kapitel wird Folgendes erläutert:

- **Öffnen des Arbeitsbereichs "Einstellungen"**
- **Informationen zu den Einstellungen, die vom entsprechenden Benutzer geändert werden können**
- **Ändern von Einstellungen**

Zugreifen auf Einstellungen

Mit Hilfe der Benutzereinstellungen können Sie die Anzeige von Informationen steuern. Sie können die Anzeige der Informationen an Ihre Arbeitsweise anpassen. Als Mitglied des Kundendienstteams interessieren Sie sich vermutlich hauptsächlich für den Status vorhandener Tickets. Unter Verwendung der Option **Anmelden an** können Sie Einstellungen zur direkten Anzeige der in Bearbeitung befindlichen Tickets nach der Anmeldung festlegen.

So greifen Sie auf Einstellungen zu

1. Klicken Sie auf die Schaltfläche **Mein CRM**.
2. Klicken Sie auf die Registerkarte **Einstellungen**.

Seite **Einstellungen**

3. Klicken Sie auf die Schaltfläche **Ändern**.
4. Geben Sie die Details auf der Seite **Einstellungen** ein.
5. Klicken Sie auf die Schaltfläche **Speichern**. Die Seite **Einstellungen** wird angezeigt. Melden Sie sich ab und erneut an, um die Änderungen anzuzeigen.

Hinweis: Die Aktionsschaltflächen **Passwort ändern** stehen auf der Seite **Einstellungen** zur Verfügung. Weitere Informationen finden Sie unter Herunterladen des Outlook-Plug-Ins für die klassische Outlook-Integration (Seite 7-1) und Ändern des Passworts (Seite 2-2).

Einstellungsfelder

In der folgenden Tabelle werden die Standardfelder beschrieben.

Feld	Beschreibung
Anmelden an	Legt die Seite fest, die standardmäßig als Erstes nach der Anmeldung angezeigt wird. Zum Beispiel Cockpit, Kalender, Ticketliste oder Verkaufschancenliste.
Verlaufsliste für jede Session leeren	Die Verlaufsliste enthält die letzten Seiten, die Sie in CRM besucht haben. Bei Auswahl von **Ja** wird die Verlaufsliste nach jeder Ab- und erneuten Anmeldung geleert.
Verlaufsliste aktiviert von	Zu den verfügbaren Optionen gehören **Klicken** und **Darüber bewegen**, da die Verlaufsliste durch Klicken oder Bewegen über die Schaltfläche **Verlauf** angezeigt werden kann. Weitere Informationen finden Sie unter Termine und Aufgaben (Seite 5-1).
Aktivierung der Popup-Liste durch	Auswahl über **Klicken** oder **Darüber bewegen**. Sie können mit der rechten Maustaste auf die Menüschaltflächen klicken oder den Mauszeiger darüber bewegen, um die Popup-Listen zu aktivieren.
Eigener Standardsuchbildschirm	Gibt den Bildschirm "Suchen" an, der zu Beginn einer Session angezeigt wird. Das System speichert Ihre letzte Suche, bis Sie sie ändern. Dies bedeutet, dass Sie Ihren Standardsuchbildschirm auf **Firma** festlegen können. Sobald Sie jedoch eine Suche nach Person durchführen, wird beim nächsten Klicken auf **Suchen** die Suchseite für Personen angezeigt.
Lösungen in "Mein CRM" anzeigen	Stellt die Registerkarte **Lösungen** im Arbeitsbereich **Mein CRM** zur Verfügung. Der Systemadministrator muss Ihnen die Berechtigung zum Anzeigen der Registerkarte **Lösungen** erteilen, damit diese Option angezeigt wird.
Ausgehende Anrufe in "Mein CRM" anzeigen	Stellt die Registerkarte **Ausgehende Anrufe** im Arbeitsbereich **Mein CRM** zur Verfügung.
Währung	Währung, in der dem Benutzer Felder mit Geldwerten angezeigt werden. Richtet sich nach der Implementierung.

Feld	Beschreibung
Pipeline für Interessenten anzeigen	Zeigt die grafische Pipeline von Interessenten auf der Registerkarte **Interessenten** in **Mein CRM** und **Team - CRM** an.
Verkaufschancen-Pipeline anzeigen	Zeigt die grafische Pipeline von Verkaufschancen auf der Registerkarte **Verkaufschancen** in **Mein CRM** und **Team - CRM** an.
Pipeline für Tickets anzeigen	Zeigt die grafische Pipeline von Tickets auf der Registerkarte **Tickets** in **Mein CRM** und **Team - CRM** an.
Rastergröße	Gibt die maximale Standardlänge von Listen und Rastern auf der Seite an.
E-Mail – Bildschirmposition	Die Darstellung des Bildschirms **Neue E-Mail**. Wählen Sie entweder **Normal**, **Popup** oder **Teilen** aus. Beachten Sie, dass die Optionen **Normal** und **Teilen** ignoriert werden, wenn Sie mit CRM in Outlook arbeiten. Das heißt, eine neue E-Mail wird immer in einem Popup-Fenster geöffnet.
Position - Bildschirmposition	Die Darstellung des Bildschirms **Position**. Wählen Sie entweder **Popup** oder **Teilen** aus.
Standardseitengröße für die Berichtsvorschau	Die auf der Seite mit Anzeigeoptionen für Berichte verwendete Standardausrichtung (Hoch- oder Querformat) zum Erzeugen eines Berichts im PDF-Format.
Standardausrichtung für die Berichtsvorschau	Die auf der Seite mit Anzeigeoptionen für Berichte verwendete Standardseitengröße zum Erzeugen eines Berichts im PDF-Format.
Bildschirm-Coaching	Legt die Anzeige des Bildschirm-Coachings fest. **An**. Aktiviert das Coaching für alle Bildschirme, für die Coaching zur Verfügung steht. **Aus**. Deaktiviert das Coaching. **Minimiert**. Benutzer müssen auf die Schaltfläche **Bildschirm-Coaching maximieren** im oberen Bereich des jeweiligen Bildschirms klicken, um das Bildschirm-Coaching für den entsprechenden Bildschirm anzuzeigen. **Angepasst**. Benutzer können das Bildschirm-Coaching auf bestimmten Bildschirmen minimieren und auf anderen Bildschirmen maximieren.
Einspaltiger Kalender	Bei Festlegung auf **Ja** wird der Kalender im

Feld	Beschreibung
	einspaltigen Format angezeigt, mit vertikalem Abstand entsprechend dem Inhalt des Zeitfensters. Bei Festlegung auf **Nein** kann die Tagesansicht im Outlook-Stil mit gleichem Abstand zwischen vertikalen Zeitfenstern und mehreren Terminen gleichzeitig nebeneinander in Spalten angezeigt werden.
Anzahl der Kalenderspalten	Die maximale Anzahl von Spalten, wenn die Einstellung **Einspaltiger Kalender** auf **Nein** festgelegt ist. Wird dieser Wert überschritten, ändert sich das Kalenderformat wieder in einspaltig.
Vollständiges Menü in Outlook	Dieses Feld gilt nur für die klassische Outlook-Integration. Dient zum Ein- oder Ausblenden der Menüschaltflächen in CRM in Outlook (nur Outlook 2007). Standardmäßig auf **Nein** eingestellt, um den Anzeigeplatz für CRM in Outlook zu maximieren. Die Einstellung **Vollständiges Menü in Outlook** kann entweder in CRM oder Outlook geändert werden. Die Änderung wird nach der nächsten Anmeldung an CRM oder Outlook wirksam. Weitere Informationen finden Sie unter Verwenden von CRM innerhalb von Outlook (klassische Outlook-Integration) (Seite 7-2).
Bevorzugtes Thema	Themen ermöglichen das Anpassen von Aussehen und Bedienung der Benutzeroberfläche von CRM. Die verfügbaren Themen werden vom Systemadministrator festgelegt. Melden Sie sich ab und erneut an, um zu sehen, wie sich das neue Thema auswirkt. **Hinweis**: Die Systemhilfe unterliegt keinen Themen.
Trennzeichen für CSV-Dateiexport	Legen Sie das Trennzeichen auf Komma, Semikolon oder Tabulator fest. Wenn Sie beispielsweise für die Ergebnisse einer Firmensuche auf die Schaltfläche **In Datei exportieren** klicken, wird beim CSV-Export das von Ihnen gewählte Trennzeichen verwendet. Diese Einstellung wirkt sich auch auf Datenimporte aus CSV-Dateien aus. Vergewissern Sie sich, dass das Trennzeichen in der Importdatei dem in **Einstellungen** festgelegten Trennzeichen entspricht.
Standardbildschirm für Firma	Legt die Standardregisterkarte fest, die beim Anzeigen von Detaildaten zu einer Firma angezeigt wird. Legen Sie hier **Zusammenfassung** oder **Control-Center**

Feld	Beschreibung
	fest, um die zugehörige Registerkarte anzuzeigen.
Standard-E-Mail-Vorlage	Der Benutzer kann eine Standard-E-Mail-Vorlage einrichten. Beim Erstellen einer neuen E-Mail wird die Standard-E-Mail-Vorlage automatisch ausgewählt, und alle enthaltenen Werte werden in die neue E-Mail kopiert.
Standard-E-Mail-Adresse	Die auf dem Bildschirm **Neue E-Mail** verwendete standardmäßige Von-E-Mail-Adresse. Sie können die Standard-Von-Adresse ändern, wenn Sie über die Berechtigung zum Senden von E-Mails von anderen Konten verfügen.
Tablet-Standardversion	Legen Sie hier entweder **Desktop-Version** oder **Tablet-Version** fest, je nachdem ob Sie die Desktop-Version von Sage CRM oder das Tablet-Thema beim Zugriff mit einem Tablet verwenden möchten.
Kalenderansicht	Gibt die Standardkalenderansicht an. Beispiel: Tag, Monat, Woche, Jahr.
Kalender - Startzeit	Gibt die Startzeit der Kalenderansicht bei Kommunikationen an. Durch die Änderung dieser Einstellung wird auch der schattierte Bereich im Terminplaner angepasst.
Kalender - Endzeit	Gibt die Endzeit der Kalenderansicht bei Kommunikationen an. Durch die Änderung dieser Einstellung wird auch der schattierte Bereich im Terminplaner angepasst.
Anfang der Woche	Legt den ersten Tag der wöchentlichen Kalenderansicht fest.
Datumsformat	Datumsformateinstellung. Beispiel: TT.MM.JJJJ zur Anzeige des Datums im Format "Tag.Monat.Jahr".
Vormittags (AM) / Nachmittags (PM) verwenden	Wählen Sie **Ja** zur Verwendung des AM/PM-Formats oder **Nein** zur Verwendung des 24 Stunden-Formats.
Zeitzone	Die Zeitzone jedes einzelnen Benutzers muss eingerichtet werden. Dies ist besonders wichtig, wenn Sie eine Synchronisierung mit Microsoft Outlook durchführen möchten. Es stehen 75 Zeitzonen zur Auswahl. Da über die Zeitzone die Sommerzeiteinstellungen festgelegt werden, empfiehlt sich eine sorgfältige Auswahl der korrekten Zone. Die

Feld	Beschreibung
	ausgewählte Zone muss darüber hinaus mit der Computereinstellung übereinstimmen. Alle Zeiten sind relativ zum angemeldeten Benutzer. Eine Besprechung, die von einem Benutzer für 09:00 GMT anberaumt wurde, wird Benutzern in der Zeitzone +1:00 GMT für 10:00 angezeigt. Die Zeitzone des Servers wird vom Administrator festgelegt.
Dezimaltrennzeichen	Die gewünschte Anzeige für Dezimaltrennzeichen. Beispiel: Punkt [.] oder Komma [,].
Dezimalstellen	Die gewünschte Anzahl an Dezimalstellen (z. B. 2), die angezeigt werden sollen. **Hinweis**: Die maximale Anzahl von Dezimalstellen, die angezeigt werden kann, ist sechs.
1000-er-Trennzeichen	Die gewünschte Anzeige für das Tausendertrennzeichen. Beispiel: Punkt [.] oder Komma [,].
Standardeinstellungen für Erinnerungen mit hoher Priorität	Die Art, in der die Erinnerung für eine Kommunikation mit hoher Priorität gesendet wird, wenn das Kontrollkästchen **Erinnerungsnachricht senden** aktiviert wurde. Weitere Informationen zum Kontrollkästchen **Erinnerungsnachricht senden** finden Sie unter Termine und Aufgaben (Seite 5-1).
Standardeinstellungen für Erinnerungen mit mittlerer Priorität	Die Art, in der die Erinnerung für eine Kommunikation mit mittlerer Priorität gesendet wird, wenn das Kontrollkästchen **Erinnerungsnachricht senden** aktiviert wurde. Weitere Informationen zum Kontrollkästchen **Erinnerungsnachricht senden** finden Sie unter Termine und Aufgaben (Seite 5-1).
Standardeinstellungen für Erinnerungen mit niedriger Priorität	Die Art, in der die Erinnerung für eine Kommunikation mit niedriger Priorität gesendet wird, wenn das Kontrollkästchen **Erinnerungsnachricht senden** aktiviert wurde. Weitere Informationen zum Kontrollkästchen **Erinnerungsnachricht senden** finden Sie unter Termine und Aufgaben (Seite 5-1).

Ändern von Einstellungen

So ändern Sie Einstellungen

1. Wählen Sie die Registerkarte **Einstellungen** aus. Die Seite **Einstellungen** wird angezeigt.
2. Klicken Sie auf die Schaltfläche **Ändern**.

3. Geben Sie die neuen Details auf der Seite **Einstellungen** ein.
4. Klicken Sie auf die Schaltfläche **Speichern**. Die Seite **Einstellungen** wird angezeigt. Sie können die Schaltfläche **Auf Standardeinstellung festlegen** verwenden, um die Standardeinstellungen wiederherzustellen.

Kapitel 23: Schreiben von Berichten

In diesem Kapitel wird Folgendes erläutert:

- **Übersicht über den Umfang der Berichtsfunktionen**
- **Übersicht über die Felder und Schaltflächen beim Erstellen eines neuen Berichts oder Ändern eines vorhandenen Berichts**
- **Hinzufügen einer neuen Berichtskategorie**
- **Verschieben eines Berichts in eine andere Kategorie**
- **Erstellen eines Listenberichts**
- **Hinzufügen eines Diagramms zu einem Bericht**
- **Erstellen eines Kreuztabellenberichts**.
- **Erstellen eines historischen Berichts**
- **Löschen eines Berichts**

Einführung in das Schreiben von Berichten

Beim Erstellen eines neuen Berichts können Sie die folgenden Funktionen im Berichts-Editor verwenden:

- Eine erweiterte Liste mit Berichtsquellen, die mit der Ansichtenanpassung noch mehr erweitert werden kann.
- Auswählen zwischen Listenberichten, Kreuztabellenberichten oder historischen Berichten
- Hinzufügen von Diagrammen zu Berichten
- Verwenden von Summen, Durchschnittswerten, Gruppen und Datensatzanzahl
- Formatieren von Daten in Berichten unter Verwendung von Hyperlinks und Zahlenformaten
- Anzeigen von Kopf- und Fußzeileninformationen, wie zum Beispiel der Benutzer, der den Bericht ausgeführt hat, oder das Datum und die Uhrzeit der Ausführung
- Zeilen pro Seite-Einstellungen in Listenberichten zur Verbesserung des Layouts der Berichtsausgabe
- Persönliche Berichte, die nur dem Benutzer, der den Bericht erstellt hat, zur Verfügung stehen

Voraussetzungen für Benutzer: Informationsmanager; Administratorrechte

Erstellen einer neuen Berichtskategorie

Ein Benutzer, der über die Rechte zum Erstellen von neuen Berichten verfügt, kann ebenfalls neue Berichtskategorien erstellen.

So erstellen Sie eine neue Berichtskategorie

1. Klicken Sie auf die Menüschaltfläche **Berichte**. Die Seite **Berichte** wird angezeigt.
2. Klicken Sie auf die Schaltfläche **Neue Berichtskategorie**. Sie Seite **Neue Berichtskategorie** wird angezeigt.

3. Geben Sie einen **Namen** und eine **Beschreibung** für die neue Berichtskategorie ein, und klicken Sie auf **Speichern**. Die neue Berichtskategorie wird angezeigt.

   Der Name und die Beschreibung für den Bericht können unter **Administration | Anpassung | Übersetzungen** übersetzt werden. Weitere Informationen zum Verwalten von Übersetzungen finden Sie in der *Systemadministratorhilfe*.

   Um eine Berichtskategorie zu löschen, die Reihenfolge der Berichtskategorien zu ändern oder die neben der Kategorie angezeigte Grafik zu ändern, müssen Sie Systemadministrator sein. Die Änderungen können unter **Administration | Erweiterte Anpassung | Systemmenüs** vorgenommen werden. Weitere Informationen finden Sie in der *Systemadministratorhilfe*.

Voraussetzungen für Benutzer: Informationsmanager; Administratorrechte

Verschieben eines Berichts in eine andere Kategorie

Berichte können problemlos von einer Kategorie in die andere verschoben werden.

So verschieben Sie einen Bericht in eine andere Kategorie

1. Klicken Sie auf die Menüschaltfläche **Berichte**. Die Seite **Berichte** wird angezeigt.
2. Wählen Sie eine Kategorie aus, die den zu verschiebenden Bericht enthält.
3. Klicken Sie auf die Schaltfläche **Bearbeiten** für den jeweiligen Bericht. Die Seite **Berichtsoptionen, Schritt 1 von 2** wird angezeigt.
4. Wählen Sie die neue Berichtskategorie aus dem Dropdown-Menü **Berichtskategorie** aus.
5. Klicken Sie auf die Schaltfläche **Fortfahren**. Die Seite **Suchkriterien für Bericht** wird angezeigt.
6. Klicken Sie auf die Schaltfläche **Fortfahren**. Die Seite **Berichtsoptionen, Schritt 2 von 2** wird angezeigt.
7. Klicken Sie auf die Schaltfläche **Speichern**. Der Bericht wird in die ausgewählte Berichtskategorie verschoben.

Erstellen eines Listenberichts

Beispiel: Personenliste

In diesem Beispiel wird eine Personenliste erstellt, in der Personen und deren Kontaktdetails angezeigt werden.

Berichtsspalten müssen Folgendes enthalten:

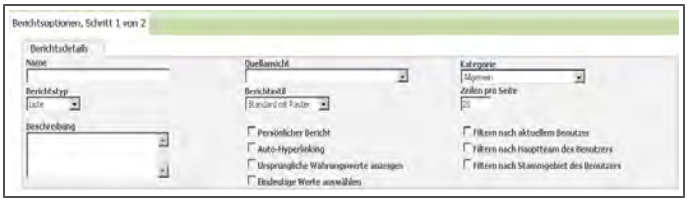
- Person: Nachname
- Person: Vorname
- Person: Anrede
- Person: Titel
- Adresse: Stadt
- Person: E-Mail, geschäftlich
- Person: Ortsvorwahl
- Person: Telefon
- Firma: Firmenname

Weitere Angaben sind u. a.:

- **Sortieren nach** – Person: Nachname, Firma: Firmenname
- **Suchkriterien** – Person: Position – Code, Firma: Gebiet, Firma: Account Manager

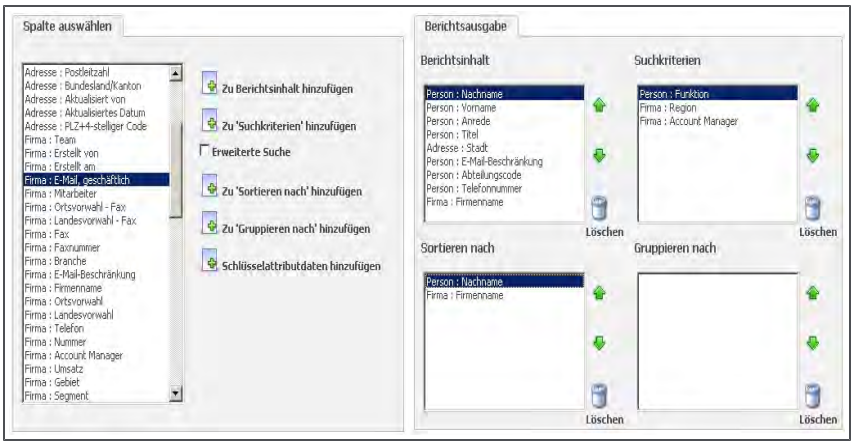
So erstellen Sie den Bericht

1. Klicken Sie auf die Schaltfläche **Berichte**. Eine Liste mit Berichtskategorien wird angezeigt.
2. Wählen Sie die Kategorie aus, in der Sie Ihren Bericht erstellen und speichern möchten, zum Beispiel **Allgemein**.
3. Klicken Sie auf die Schaltfläche **Neu**. Die Seite **Berichtsoptionen, Schritt 1 von 2** wird angezeigt.



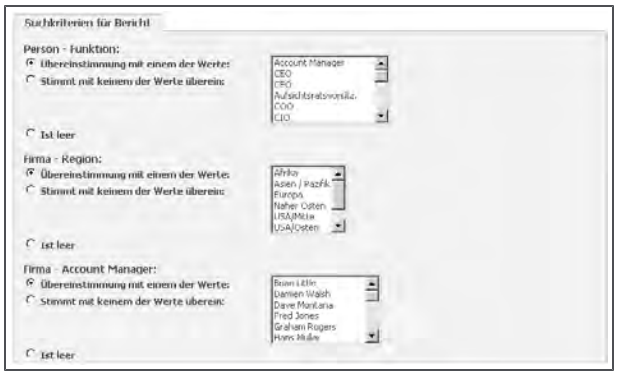
Seite **Berichtsoptionen, Schritt 1 von 2**

4. Vervollständigen Sie den Bericht im Panel **Berichtsdetails**. Bei Auswahl von **Quellansicht** wird die Seite erweitert, um das Panel **Spalte auswählen** sowie ein Panel anzuzeigen, in dem Listen mit den Spalten **Inhalt**, **Suchen**, **Sortieren** und **Gruppieren** enthalten sind.
5. Wählen Sie die Spalten aus, für die Sie die Berichtsinhalte erstellen möchten.
6. Wenn Sie für eine beliebige Spalte Such- und Sortierkriterien festlegen möchten, oder wenn der Bericht nach einem beliebigen Kriterium gruppiert werden soll, klicken Sie auf die entsprechende Schaltfläche. Ausführliche Informationen zu den verfügbaren Schaltflächen finden Sie unter Felder und Schaltflächen für Berichte (Seite 23-4).



Berichtsoptionen für den Berichtstyp **Personenliste**

7. Klicken Sie auf die Schaltfläche **Schlüsselattributdaten hinzufügen**. Das neue Browserfenster **Schlüsselattributdaten hinzufügen** wird angezeigt.
8. Wählen Sie die Spalte, das Feld und die Entität für die Berichterstellung aus, und fügen Sie wahlweise den Berichtsinhalt und/oder die Suchkriterien hinzu.
9. Klicken Sie auf die Spalte **Fortfahren**, um zur Seite **Berichtsoptionen, Schritt 1 von 2** zu wechseln.
10. Klicken Sie auf die Schaltfläche **Fortfahren**, um mit der nächsten Phase fortzufahren. Die Seite **Suchkriterien für Bericht** wird angezeigt.
11. Wenn Sie die Berichtsausgabe anzeigen möchten, zum Beispiel Personen, für die Sie Account Manager sind, können Sie diese Informationen auf dieser Seite angeben.



Seite **Suchkriterien**

12. Wählen Sie **Fortfahren** aus. Die Seite **Berichtsoptionen, Schritt 2 von 2** wird angezeigt.Diese Seite besteht aus mehreren Panels, die sich auf die Formatierung von Berichten beziehen. Weitere Informationen finden Sie unter Felder und Schaltflächen für Berichte (Seite 23-4).
    - Titeleinstellungen
    - Kopfzeileneinstellungen
    - Zusammenfassungseinstellungen
    - Fußzeileneinstellungen
    - Sortierreihenfolgen
    - Spaltenformatierung
    - Diagrammoptionen
13. Geben Sie die erforderlichen Informationen in den Panels ein, und klicken Sie auf die Schaltfläche **Speichern**. Der neue Bericht wird in der Berichtsliste angezeigt.
14. Klicken Sie zum Ausführen des Berichts auf **Ausführen**, oder klicken Sie auf den Hyperlink des Berichts. Die Seite **Suchkriterien** wird angezeigt.
15. Wählen Sie Ihre Suchkriterien aus, und klicken Sie auf die Schaltfläche **Ausführen**, um fortzufahren, oder klicken Sie auf **Speichern**, um die ausgewählten Suchkriterien vor dem Fortfahren zu speichern. Der Bericht wird in einem neuen Browserfenster mit den Paginierungsdetails im oberen Seitenbereich angezeigt. Die Suchkriterien werden im oberen Bereich der Berichtsausgabe angezeigt.

Voraussetzungen für Benutzer: Informationsmanager; Administratorrechte

Felder und Schaltflächen für Berichte

In der folgenden Tabelle werden die Felder im Panel **Berichtsdetails** näher erläutert.

Feld	Beschreibung
Name	Der Name des Berichts. Diese Name muss für alle Benutzer und Kategorien eindeutig sein.
Quellansicht	Der Name der für diesen Bericht verwendeten Ansicht.
Berichtstyp	Zur Auswahl stehen **Liste**, **Kreuztabelle** und **Historisch**.
Berichtsstil	Zur Auswahl stehen **Standard mit Raster** und **Standard ohne**

Feld	Beschreibung
	Raster. Die Rasterlinien werden im Diagrammbereich Ihrer Berichtsausgabe angezeigt. Der Systemadministrator kann weitere Stile festlegen und über dieses Feld zur Verfügung stellen.
Zeilen pro Seite	Diese Option wird für Listenberichte angezeigt und gilt nur für die Bildschirmausgabe. Geben Sie die Anzahl der pro Seite anzuzeigenden Zeilen ein. Wenn die Zeilen pro Seite festgelegt sind, wird die erste Seite sofort nach ihrer Generierung angezeigt. Am Anfang der Seite stehen Pfeile zum Wechseln zur nächsten oder vorherigen Seite zur Verfügung. Wenn Sie vor dem Erstellen der Seite auf diese Pfeile klicken, werden Sie in einer Meldung darauf hingewiesen, dass die Seite noch nicht vollständig generiert ist. Nachdem der komplette Bericht generiert wurde, wird am Anfang der Seite das Symbol **Gehe zu Seite** angezeigt. **Hinweis**: Beim Festlegen der Zeilen pro Seite werden die Kopfzeile, der Titel und die Fußzeile des Berichts nicht mitgezählt. 20 Zeilen pro Seite bedeuten beispielsweise 20 Datenzeilen pro Seite, einschließlich Zeilen, Leerzeilen und Diagramme. Weiterhin ist das Symbol **Druckvorschau** verfügbar, mit dem ein neues Fenster mit dem vollständigen Bericht im PDF-Format geöffnet wird.
Beschreibung	Eine Freitextbeschreibung des Berichts.
Persönlicher Bericht	Bei Aktivierung dieser Option kann nur der Benutzer, der den Bericht erstellt hat, den Bericht in der Berichtsliste anzeigen.
Auto-Hyperlinking	Erstellt Hyperlinks vom Inhalt der Berichtsspalten zum Datensatz in CRM. Wenn Sie zum Beispiel auf den Hyperlink **Firmenname** auf der Seite **Berichtsausgabe** klicken, wird die Seite **Zusammenfassung** der ausgewählten Firma angezeigt.
Ursprüngliche Währungswerte anzeigen	Zeigt die im System eingegebenen Währungswerte anstelle der vom Benutzer bevorzugten Währung an. **Hinweis**: Währungsfelder werden in Berichten mit der Dezimalstellenanzahl angezeigt, die der Systemadministrator für die Basiswährung festgelegt hat. Numerische Felder werden in Berichten mit der Dezimalstellenanzahl angezeigt, die unter **Mein CRM | Einstellungen** definiert wurde.
Filtern nach aktuellem Benutzer	Ermöglicht dem Benutzer, der den Bericht erstellt, die zurückgegebenen Daten auf den aktuell angemeldeten Benutzer zu beschränken. Die Berichtsausgabe des Berichts **Kommunikationsliste** wird beispielsweise automatisch auf die Anzeige der Kommunikationseinträge für den aktuell

Feld	Beschreibung
	angemeldeten Benutzer beschränkt.
Filtern nach Hauptteam des Benutzers	Ermöglicht der Person, die den Bericht erstellt, die zurückgegebenen Daten auf das Hauptteam des angemeldeten Benutzers zu beschränken. Die Berichtsausgabe des Berichts **Verkaufschancenliste** wird beispielsweise automatisch auf die Verkaufschancen beschränkt, die dem Hauptteam des angemeldeten Benutzers zugewiesen sind.
Filtern nach Stammgebiet des Benutzers	Ermöglicht der Person, die den Bericht erstellt, die zurückgegebenen Daten auf das Stammgebiet des angemeldeten Benutzers zu beschränken. Die Berichtsausgabe des Berichts **Verkaufschancenliste** wird beispielsweise automatisch auf die Verkaufschancen beschränkt, die dem Stammgebiet des angemeldeten Benutzers zugewiesen sind.
Eindeutige Werte auswählen	Entfernt doppelte Zeilen in der Berichtsausgabe. Wenn die in einem Bericht aufgelisteten Firmen beispielsweise Tickets mit der Priorität "Hoch" aufweisen und zwei Tickets mit der Priorität "Hoch" bei der Firma Design Right auftreten, wird Design Right zweimal in der Berichtsausgabe aufgeführt. Wenn Sie diese Option jedoch für diesen Bericht auswählen, wird Design Right nur einmal angezeigt.

Die Schaltflächen im Panel **Spalte auswählen** auf der Seite **Berichtsquelle** werden im Folgenden erläutert.

Zu Berichtsinhalt hinzufügen: Fügt die Spalte zur Liste **Berichtsinhalt** hinzu. Die Berichtsspalten werden erstellt (das erste Element in der Liste bildet die erste Berichtsspalte auf der linken Seite des Berichts, das zweite Element die nächste Spalte usw.).

Zu Suchkriterien hinzufügen: Fügt die Spalte zur Liste **Suchkriterien** hinzu. Anhand dieser Kriterien können Sie Ihre Berichtsausgabe anschließend filtern. Im oberen Beispiel hat die Auswahl von **Zugewiesen an** zur Folge, dass Sie beim Ausführen des Berichts entscheiden können, Verkaufschancen nur für einen oder mehrere Vertriebsmitarbeiter anzuzeigen.

Im Berichts-Designer können Sie keine Felder aus der Liste **Suchkriterien** löschen, wenn der Bericht gespeicherte Suchen enthält. Weitere Informationen finden Sie unter Speichern von Suchkriterien für Berichte (Seite 10-6).

Erweiterte Suche: Ermöglicht das Verwenden der Funktion **Erweiterte Suche** zum Erstellen des Berichts. Bei Auswahl von **Erweiterte Suche** wird als nächster Bildschirm die Seite **Erweiterte Suche** angezeigt, auf der Sie komplexe Abfragen zum Zurückgeben bestimmter Berichtsergebnisse eingeben können. Weitere Informationen zur Verwendung der erweiterten Suche finden Sie unter Verwenden der erweiterten Suche (Seite 3-7).

Zu 'Sortieren nach' hinzufügen: Fügt der Liste **Sortieren nach** Spalten hinzu. Der Bericht wird nach dieser Spalte sortiert. Wenn die Liste mehrere Spalten enthält, wird der Bericht zunächst nach der ersten Spalte oben in der Liste und anschließend nach der nächsten sortiert. Wenn Sie die

Spalten **Gruppieren nach** hinzugefügt haben, werden diese Spalten zuerst sortiert. Die Spalten in der Liste **Sortieren nach** legen die Sortierreihenfolge innerhalb der Gruppe fest.

Zu 'Gruppieren nach' hinzufügen: Fügt die Spalte zur Liste **Gruppieren nach** hinzu. Die Berichtsergebnisse werden nach den Spalten in der Liste gruppiert. Im oberen Beispiel wird die Verkaufschancenliste nach Vertriebsmitarbeiter gruppiert (Verkaufschance Zugewiesen an). Beachten Sie, dass Sie die Spalte **Gruppieren nach** nicht als Berichtsinhaltsspalte auswählen müssen. Bei Auswahl von **Gruppieren nach** wird eine separate Spalte als erste Spalte auf der linken Seite der Berichtsliste erstellt.

Schlüsselattributdaten hinzufügen: Schlüsselattributdaten können ebenfalls dem Bericht hinzugefügt werden. Wenn beispielsweise Schlüsselattributdaten festgelegt wurden, um die Abonnenten eines Partner-Newsletters zu ermitteln, können diese im Berichtsinhalt berücksichtigt werden.

Die Felder der Panels zur Berichtsformatierung (Titel, Kopfzeile, Zusammenfassung, Fußzeile, Sortierreihenfolgen und Spaltenformatierung) werden im Folgenden beschrieben:

Feld	Beschreibung
Titel	Der im Bericht anzuzeigende Titel.
Linker Inhalt (Kopfzeile)	Die Kopfzeile wird ganz oben im Bericht vor den anderen Details angezeigt. Die Kopf- und Fußzeilen werden in drei Bereiche unterteilt: links, zentriert und rechts. Dieselben Optionen können für jeden Bereich angezeigt werden. Datum: Das aktuelle Datum, formatiert gemäß den Benutzereinstellungen. Datum/Uhrzeit: Das aktuelle Datum und die Uhrzeit, formatiert gemäß den Benutzereinstellungen. Logo: Zeigt das Logo an. Das Logo kann über **Administration** | **Eigenes Konto verwalten** | **Logo importieren** importiert werden.Das Logo muss als Datei namens "LOGO.JPG" vorliegen oder auch als Datei"PDFLOGO.JPG". Das System verwendet die Datei "pdflogo.jpg" für die Adobe-PDF-Ausgabe (normalerweise ein Bild mit einer höheren Auflösung) und die Datei "logo.jpg" für die Bildschirmausgabe. Logos werden in der CSV-Ausgabe nicht verwendet. Seitenzahl: Zeigt die Seitenzahl auf den HTML- und Adobe-Berichten an. Berichtstitel: Zeigt den Titel des Berichts an. Uhrzeit: Die aktuelle Uhrzeit, formatiert gemäß den Benutzereinstellungen. Benutzername: Der Name des Benutzers, der den Bericht ausführt. Weitere Informationen zum Anpassen von FusionCharts-Diagrammen finden Sie unter *Anpassen von*

Feld	Beschreibung
	Berichtsdiagrammen im Abschnitt *Themen* der/des *Systemadministratorhandbuchs*.
Mittlerer Inhalt (Kopfzeile)	Siehe oben.
Rechter Inhalt (Kopfzeile)	Siehe oben.
Zusammenfassende Daten anzeigen	Bei Auswahl dieser Option wird eine Zusammenfassung angezeigt.
Linker Inhalt (Fußzeile)	Die Fußzeile wird am unteren Ende des Berichts unter allen anderen Details angezeigt. Siehe oben.
Mittlerer Inhalt (Fußzeile)	Siehe oben.
Rechter Inhalt (Fußzeile)	Siehe oben.
Gruppenreihenfolgen	Diese Seite wird nur angezeigt, wenn der Liste **Gruppiert nach** auf der Seite **Berichtsoptionen, Schritt 1 von 2** Spalten hinzugefügt wurden. Erläuterungen zu diesen drei Spalten finden Sie unter "Sortierreihenfolgen" weiter unten.

Feld	Beschreibung
Sortierreihenfolgen	Diese Seite wird nur angezeigt, wenn der Liste **Sortiert nach** auf der Seite **Berichtsoptionen, Schritt 1 von 2** Spalten hinzugefügt wurden. Jedes Feld wird in einem Raster in drei Spalten aufgelistet. Die erste Spalte zeigt den Namen des Feldes an und die zweite ein Kontrollkästchen mit der Spaltenüberschrift "Absteigend". Bei Aktivierung dieses Kontrollkästchen wird das Feld in absteigender Reihenfolge sortiert. Die aufsteigende Reihenfolge ist die Standardeinstellung. In der dritten Spalte können Sie nach Beschriftungs- oder nach Übersetzungsreihenfolge sortieren. Beim Erstellen von Überschriften für Dropdown-Listen können Sie festlegen, in welcher Reihenfolge diese angezeigt werden. Wählen Sie hierfür das Feld **Beschriftungsreihenfolge** unter **Übersetzungen** aus. Diese Reihenfolge wird verwendet, wenn Sie **Beschriftungsreihenfolge** aktivieren. Die Übersetzungsreihenfolge ist die alphabetische Reihenfolge der aktuellen Übersetzung der Spalte in die Sprache des Benutzers, der den Bericht ausführt. Wenn keine Reihenfolge ausgewählt wird, wird standardmäßig eine alphabetische Sortierung für den Beschriftungscode vorgenommen.
Spaltenformatierung	In diesem Bereich werden alle Spalten (außer den Spalten **Gruppieren nach**) aufgelistet, die im Bericht angezeigt werden. Für jedes aufgelistete Feld stehen drei Optionen zur Verfügung. Bei der ersten Option handelt es sich um den Namen des Feldes. Mit der zweiten Option kann eine Gesamtsumme für die Spalte angegeben werden. Die Gesamtsumme setzt sich aus fünf Typen zusammen: Durchschnitt, Anzahl, Maximum, Minimum und Summe. Alle fünf Typen sind verfügbar, wenn das Feld ein numerisches Feld ist. Bei nicht numerischen Feldern ist lediglich der Typ **Anzahl** verfügbar. Die dritte Option dient der Ausrichtung. Sie besteht aus einer Gruppe von drei Optionsfeldern: linksbündig, zentriert und rechtsbündig.

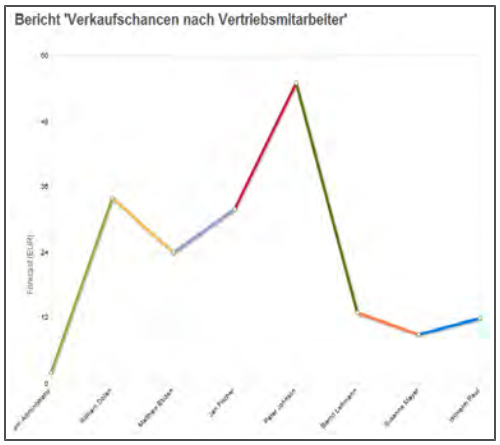
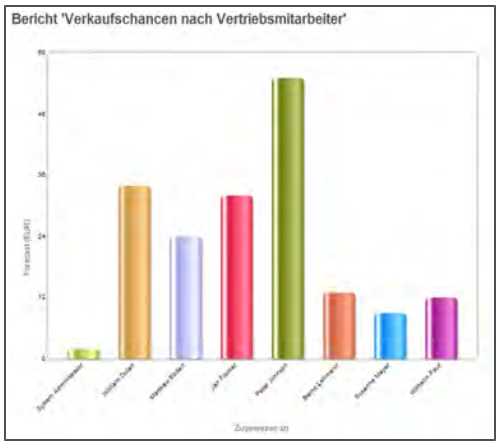
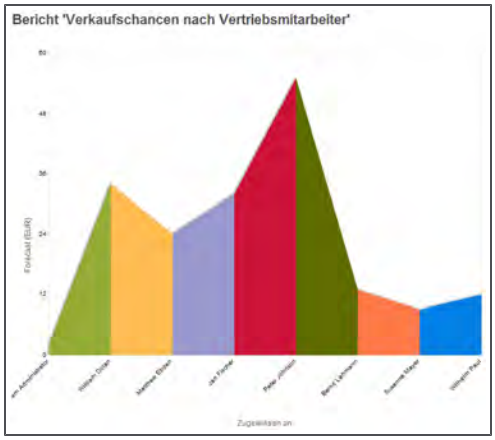
In der nachfolgenden Tabelle werden die Felder im Panel **Diagrammoptionen** erläutert..

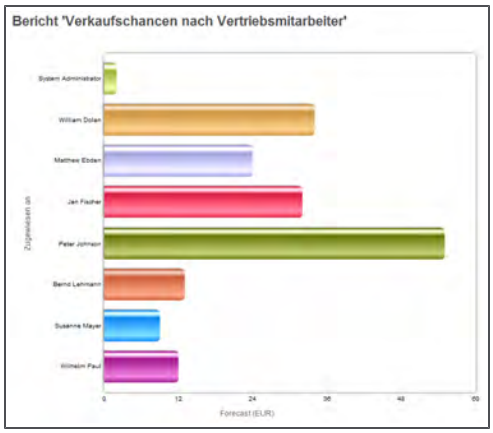
Feld	Beschreibung
Diagramm anzeigen	Bei Auswahl dieser Option wird ein Diagramm angezeigt.

Feld	Beschreibung
Verfügbar im Cockpit/ Control-Center	Bei Auswahl dieser Option steht das Diagramm in der Kategorie **Berichtsdiagramme** im Cockpit oder Control-Center zur Verfügung. Weitere Informationen finden Sie unter Hinzufügen von Berichtsdiagrammen zu einem Cockpit (Seite 21-5) oder Diagrammelement (Seite 20-10).
Diagramms-til	Gibt den anzuzeigenden Diagrammtyp an. Verfügbare Diagrammstile sind Linie, Balken, Horizontaler Balken, Kreis, Bereich, Punkt oder Schnelle Linie. In Version 7.1 wird FusionCharts 3.2 verwendet. Weitere Informationen zur Zuordnung der neuen FusionChart-Stile zu den alten Diagrammstilen finden Sie unter Diagrammstile (Seite 23-12).
Legende anzeigen	Blendet die Legende ein oder aus.
Legende - Ausrichtung	Richtet die Legende unten, oben, links oder rechts aus.
Wert	Gibt an, welche Spalte für die linke Achse des Diagramms verwendet wird.
Beschriftung	Diagrammbeschriftung für die linke Achse. Falls leer, wird der übersetzte Feldname verwendet.
Funktion	Gibt an, welche Berechnungsfunktion im linken Feld verwendet wird. Die zurückgegebenen Werte des linken Feldes müssen numerisch sein. Gültige Optionen für dieses Feld: Durchschnitt, Anzahl, Minimum, Maximum und Summe. Nur numerische Felder bieten alle fünf Optionen, nicht numerische Felder hingegen nur die Option **Anzahl**. Da der zurückgegebene Wert numerisch sein muss, ist bei nicht numerischen Feldern immer die Option **Anzahl** ausgewählt. Mit numerischen Feldern können ebenfalls keine Berechnungen durchgeführt werden, wenn der zugrunde liegende Feldwert numerisch ist.
Kategorie	Das für die untere Diagrammachse zu verwendende Feld.
Beschriftung	Die für die untere Achse zu verwendende Beschriftung. Falls leer, wird der übersetzte Feldname verwendet.
Funktion	Nur anwendbar, wenn es sich bei dem Feld **Kategorie** um ein Datum/Uhrzeit-Feld handelt. Mit dieser Option kann der Wert des Feldes in Datumsbereiche wie Monatsnamen unterteilt werden.

Feld	Beschreibung
Gruppieren nach	Bei Auswahl der Option **Gruppieren nach** auf der Seite **Berichtsoptionen, Schritt 1 von 2** wird dieses Feld im Panel **Diagrammoptionen** angezeigt. Es zeigt ein separates Diagramm pro Gruppierung an.
Multi-Leiste	Wenn das Feld **Gruppieren nach** in den Diagrammoptionen ausgefüllt ist, wird weiterhin das Feld **Multi-Leiste** angezeigt. Mit diesem Feld werden alle Gruppen auf jedem einzelnen Diagramm angezeigt.

Diagrammstile

Alter Diagrammtyp	Neuer Diagrammtyp
Punkt, Schnelle Linie, Linie	
Balken	
Bereich	

Alter Diagrammtyp	Neuer Diagrammtyp
Horizontaler Balken	
Kreis	

Voraussetzungen für Benutzer: Informationsmanager; Administratorrechte

Hinzufügen eines Diagramms zu einem Bericht

Im Bereich **Diagrammoptionen** auf der Seite **Berichtsoptionen, Schritt 2 von 2** können Sie ein Diagramm für Ihren Bericht hinzufügen und festlegen. Das Diagramm verwendet dieselbe Ansicht wie der Rest des Berichts. Im Vergleich zum Bericht können Sie für das Diagramm jedoch andere Felder festlegen.

Beispiel: Forecastwert nach Vertriebsmitarbeiter

In diesem Beispiel wird gezeigt, wie ein Diagramm zu einem Bericht über eine Verkaufschancenliste hinzugefügt werden kann, um den gesamten Forecast-Wert nach Vertriebsmitarbeiter als horizontales Balkendiagramm anzuzeigen.

Erstellen Sie zunächst die Berichtsliste basierend auf der Berichtsquelle **Verkaufschance – Zusammenfassung** gemäß den folgenden Spezifikationen:

Berichtsspalten müssen Folgendes enthalten:

- Firma: Firmenname
- Person: Person
- Verkaufschance: Beschreibung
- Verkaufschance: Phase
- Verkaufschance: Status
- Verkaufschance: Fällig am (Datum)
- Verkaufschance: Wahrscheinlichkeit %
- Verkaufschance: Forecast (summiert)

Weitere Angaben sind u. a.:

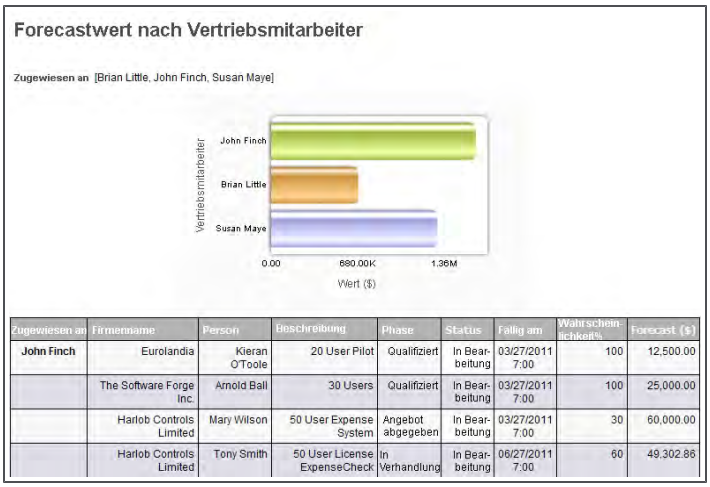
- Suchkriterien für Verkaufschancen: Zugewiesen an, Verkaufschance: Phase, Verkaufschance: Status, Verkaufschance: Fällig am und Verkaufschance: Forecast.
- Gruppieren nach Vertriebsmitarbeiter (Verkaufschance: Zugewiesen an), um die Forcecast-Gesamtsummen nach Mitarbeiter zu erhalten
- Sortieren nach **Verkaufschance: Zugewiesen an** und dem Forecast-Betrag
- Rechtsbündiges Ausrichten von numerischen Spalten

So fügen Sie ein Diagramm hinzu

1. Klicken Sie neben dem Bericht, dem Sie ein Diagramm hinzufügen möchten, auf die Schaltfläche **Bearbeiten**. Die Seite **Berichtsoptionen, Schritt 1 von 2** wird angezeigt.
2. Klicken Sie auf die Schaltfläche **Fortfahren**. Die Seite **Suchkriterien für Bericht** wird angezeigt.
3. Klicken Sie auf die Schaltfläche **Fortfahren**. Die Seite **Berichtsoptionen, Schritt 2 von 2** wird angezeigt.
4. Führen Sie einen Bildlauf zum Panel **Diagrammoptionen** auf dieser Seite durch.

Panel **Diagrammoptionen**

5. Geben Sie die Details im Panel **Diagrammoptionen** ein, und klicken Sie auf die Schaltfläche **Speichern**. Informationen zu den Diagrammoptionsfeldern finden Sie unter Felder und Schaltflächen für Berichte (Seite 23-4).
6. Führen Sie den Bericht aus, um das Diagramm anzuzeigen.



Zugewiesen an	Firmenname	Person	Beschreibung	Phase	Status	Fällig am	Wahrscheinlichkeit%	Forecast ($)
John Finch	Eurolandia	Kieran O'Toole	20 User Pilot	Qualifiziert	In Bearbeitung	03/27/2011 7:00	100	12,500.00
	The Software Forge Inc.	Arnold Ball	30 Users	Qualifiziert	In Bearbeitung	03/27/2011 7:00	100	25,000.00
	Harlob Controls Limited	Mary Wilson	50 User Expense System	Angebot abgegeben	In Bearbeitung	03/27/2011 7:00	30	60,000.00
	Harlob Controls Limited	Tony Smith	50 User License ExpenseCheck	In Verhandlung	In Bearbeitung	06/27/2011 7:00	60	49,302.86

Berichtausgabe als horizontales Balkendiagramm

Voraussetzungen für Benutzer: Informationsmanager; Administratorrechte

Erstellen eines Kreuztabellenberichts

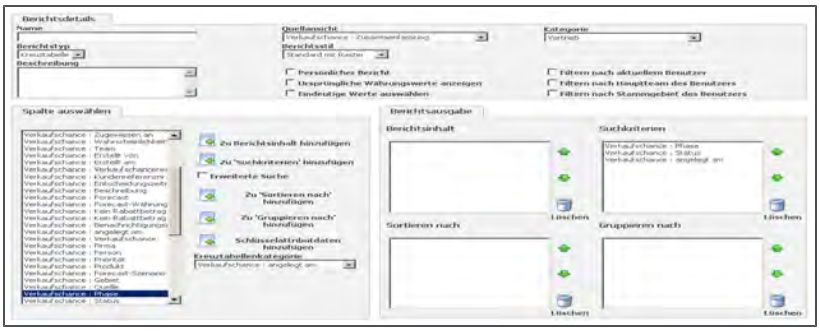
Beispiel: Verkaufschancenphase nach Vertriebsmitarbeiter

In diesem Beispiel wird gezeigt, wie ein Kreuztabellenbericht erstellt wird, der die Verkaufschancenphase nach Vertriebsmitarbeiter anzeigt (Verkaufschance: Zugewiesen an).

Im Bericht sollten die Verkaufsmitarbeiter von rechts nach links im oberen Teil und die Phasen auf der unteren linken Seite angezeigt werden.

So erstellen Sie den Bericht

1. Klicken Sie auf die Schaltfläche **Berichte**.
2. Wählen Sie im Kontextbereich des Bildschirms **Vertrieb** aus.
3. Klicken Sie auf die Schaltfläche **Neu**. Die Seite **Berichtsoptionen, Schritt 1 von 2** wird angezeigt.
4. Wählen Sie die Quellansicht und anschließend die Option **Kreuztabelle** im Feld **Berichtstyp** aus.
5. Geben Sie die Details auf dem Rest der Seite ein. Die Felder werden im Beispiel zu Listenberichten auf der vorherigen Seite beschrieben.
6. Das Feld **Kreuztabelle** wird nur beim Erstellen eines Kreuztabellenberichts angezeigt. Dieses Feld legt die horizontale Anzeige der Spalten (von links nach rechts) in der Tabelle fest. Mit der Option **Berichtsinhalt** wird die vertikale Anzeige der Informationen in der Tabelle festgelegt.



Liste **Berichtsinhalt**

7. Klicken Sie auf die Schaltfläche **Fortfahren**, und geben Sie auf der Seite **Berichtsoptionen, Schritt 2 von 2** die erforderlichen Informationen ein.
8. Klicken Sie auf die Schaltfläche **Speichern**. Der neue Bericht wird in der Berichtsliste angezeigt.
9. Klicken Sie zum Ausführen des Berichts auf die Schaltfläche **Ausführen**. Die Berichtsausgabe wird in einem neuen Browserfenster angezeigt.

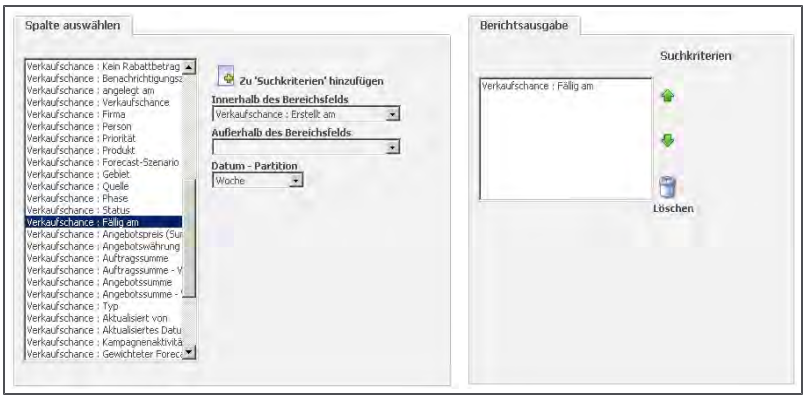
Voraussetzungen für Benutzer: Informationsmanager; Administratorrechte

Erstellen eines historischen Berichts

Wenn Sie beispielsweise einen Bericht erstellen möchten, in dem die geöffneten Verkaufschancen von Juli angezeigt werden, die im gleichen Quartal (Juli bis September) nacheinander geschlossen wurden, können Sie einen historischen Bericht erstellen.

So richten Sie diesen Bericht ein und führen ihn aus

1. Klicken Sie auf die Schaltfläche **Berichte**.
2. Wählen Sie die Kategorie aus, der Sie Ihren neuen Bericht hinzufügen möchten. Beispielsweise **Vertrieb**. Eine Liste mit Vertriebsberichten wird angezeigt.
3. Klicken Sie auf die Schaltfläche **Neu**. Die Seite **Berichtsoptionen, Schritt 1 von 2** wird angezeigt.
4. Geben Sie dem Bericht einen Namen, zum Beispiel **Verkaufschance: Geöffnet** und **Verkaufschance: Geschlossen**.
5. Wählen Sie für die Berichtsquelle **Verkaufschance - Zusammenfassung** aus.
6. Setzen Sie den Berichtstyp auf **Historisch**. Die Panels unterhalb der Berichtsdetails werden geändert, um diesen Berichtstyp darzustellen.
    - Das Feld **Innerhalb des Bereichs** gibt den Typ des Startdatums wieder, in diesem Fall **Verkaufschance: Geöffnet**. Sie können auch den Typ **Verkaufschance: Erstellt am** verwenden. Die erste Verkaufschance wird vom System festgelegt, kann jedoch vom Benutzer geändert werden. Die zweite Verkaufschance wird ebenfalls vom System festgelegt, kann jedoch vom Benutzer nicht geändert werden. Durch die Art und Weise, in der Sie Ihren Verkaufsprozess und Workflow strukturiert haben, wird das Datum für den Bericht festgelegt.
    - Das Feld **Außerhalb des Bereichs** kann verwendet werden, um ein logisches Paar mit dem Feld **Innerhalb des Bereichs** zu bilden. Wenn Sie im Feld **Innerhalb des Bereichs** zum Beispiel **Verkaufschance: Geöffnet** und im Feld **Außerhalb des Bereichs** den Typ **Verkaufschance: Geschlossen** ausgewählt haben, wenn Sie über einen Zeitraum von beispielsweise einem Monat berichten, gibt der Bericht die Anzahl der Verkaufschancen zurück, die am Ende des Quartals noch offen sind.
7. In diesem Bericht ist von besonderem Interesse, welche Verkaufschancen in einem bestimmten Zeitrahmen geschlossen wurden. Ein Eintrag im Feld **Außerhalb des Bereichs** ist daher nicht erforderlich, wobei die **Verkaufschance: Geschlossen** den Suchkriterien des Berichts hinzugefügt werden sollte. Sie können den Suchkriterien ebenfalls die **Verkaufschance: Status** hinzufügen.



Seite **Berichtsoptionen, Schritt 1 von 2**

8. Das Feld **Datum - Partition** teilt die Berichtsergebnisse innerhalb des unter **Innerhalb des Bereichs** angegebenen Datums in Bereiche auf. Da das Datum **Innerhalb des Bereichs** sich über einen Monat erstreckt, wäre es sinnvoll, die Ergebnisse nach Woche zu unterteilen. Setzen Sie hierfür das Feld **Datum – Partition** auf **Woche**.
9. Klicken Sie auf die Schaltfläche **Fortfahren**. Die Seite **Suchkriterien für Bericht** wird angezeigt.
10. Das Datum unter **Innerhalb des Bereichs** wird automatisch als erstes Suchkriterium angezeigt. Geben Sie den Datumsbereich für **Verkaufschance: Geöffnet** an, zum Beispiel 1. Juli bis 31. Juli.
11. Geben Sie den Datumsbereich für **Verkaufschance: Geschlossen** an, zum Beispiel 1. Juli bis 30. September.
12. Fügen Sie das Suchkriterium **Verkaufschance - Status** hinzu, zum Beispiel **Gewonnen**.
13. Klicken Sie auf die Schaltfläche **Fortfahren**. Die Seite **Berichtsoptionen, Schritt 2 von 2** wird angezeigt.
14. Nehmen Sie die gewünschten Einstellungen für die Kopf- und Fußzeileneinstellungen und die Diagrammoptionen vor. Ein Liniendiagramm wird automatisch angezeigt.
15. Klicken Sie auf die Schaltfläche **Speichern**. Der Bericht wird in der Berichtsliste angezeigt.
16. Klicken Sie auf den Hyperlink des Berichts oder auf die Schaltfläche **Ausführen**, um den Bericht auszuführen. Die Seite **Anzeigeoptionen** wird angezeigt.
17. Wählen Sie die gewünschten Anzeigeoptionen aus. Bei Bedarf können Sie ebenfalls die Suchkriterien für den Bericht erneut auswählen.
18. Klicken Sie auf die Schaltfläche **Ausführen**. Die Berichtsausgabe wird in einem neuen Browserfenster angezeigt. Die Berichtsausgabe zeigt die Anzahl der Verkaufschancen an, die im Juli geöffnet und innerhalb des dritten Quartals (Juli – September) geschlossen und gewonnen wurden.

Die Gesamtzahl an Verkaufschancen, die sich zwischen dem 1. und dem 31. Juli eröffnet haben und danach gewonnen wurden, entspricht der Anzahl, die in der letzten Woche des ausgewählten Zeitraums angezeigt wird (nicht der Gesamtzahl aller Wochen). Über die wöchentlichen Gesamtzahlen erhalten Sie eine genaue Momentaufnahme des gesamten gemessenen Zeitraums.

Voraussetzungen für Benutzer: Informationsmanager; Administratorrechte

Löschen eines Berichts

So löschen Sie einen Bericht

1. Klicken Sie neben dem zu ändernden Bericht auf **Bearbeiten**. Die Seite **Berichtsoptionen, Schritt 1 von 2** wird angezeigt.
2. Klicken Sie auf die Schaltfläche **Löschen**. Die Seite **Bericht löschen** wird angezeigt.
3. Klicken Sie auf die Schaltfläche **Löschen bestätigen**. Der Bericht wird gelöscht und nicht mehr in der Berichtsliste angezeigt.

Voraussetzungen für Benutzer: Informationsmanager; Administratorrechte

Glossar

Aktionsschaltfläche

Aktionsschaltflächen werden in der Regel rechts auf dem Bildschirm angezeigt. Mit diesen Schaltflächen können Sie Informationen hinzufügen und ändern sowie verschiedene Aufgaben im System durchführen. Welche Aktionsschaltflächen Ihnen zur Verfügung stehen, ist davon abhängig, an welcher Stelle im System Sie sich befinden. Beispiele für Aktionsschaltflächen sind **Ändern**, **Löschen**, **Löschen bestätigen**, **Neue Aufgabe** und **Neuer Termin**.

Benachrichtigung

Die Benachrichtigungsfunktion ist von der Implementierung abhängig. Ist diese Funktion aktiviert, dienen Benachrichtigungen als Erinnerungen an bevorstehende oder überfällige Aufgaben. Sie werden auf der Seite der Kommunikationsdetails festgelegt und entweder auf dem Bildschirm rot angezeigt oder als E-Mail- bzw. SMS-Nachrichten gesendet. Benachrichtigungen können ebenfalls in die Workflow-Funktion integriert werden.

Beziehungen

Die Registerkarte **Beziehungen** steht im Kontext aller Hauptentitäten zur Verfügung. Sie können Verknüpfungen zwischen verschiedenen Typen von Informationen anzeigen. Sie können beispielsweise eine Beziehung zwischen einer Firma und ihren Direktoren oder zwischen einer Verkaufschance und den Personen einrichten, die diese beeinflussen. Der Systemadministrator legt die verschiedenen Beziehungstypen fest, die auf jeder Registerkarte eingerichtet werden können.

Cockpit

Das Cockpit ist eine anpassbare Seite mit Informationen, die für Ihre tägliche Arbeit am wichtigsten sind. Beispielsweise eine Liste der Firmen, mit denen Sie am häufigsten arbeiten.

Dokument hier ablegen

Mit der Funktion **Dokument hier ablegen** können Dokumente, E-Mails und weitere Dateien aus anderen Anwendungen mit Kundendaten in CRM verknüpft werden. Diese Funktion ist nur bei der Verwendung von CRM in Internet Explorer verfügbar. Der Systemadministrator kann im Administrationsbereich von CRM den Zugriff auf das Plug-In für die Dokumentablage für alle Benutzer aktivieren bzw. deaktivieren.

Erweiterte Suche

Ermöglicht Benutzern die Erstellung erweiterter Suchabfragen auf Grundlage komplexer SQL-Abfragen unter Verwendung von WHERE-, AND- und OR-Klauseln.

Firmenteam

Bei einem Firmenteam handelt es sich um eine Gruppe von Benutzern, die mit einer Firma verknüpft sind, um die Zuständigkeiten bei der internen Verwaltung nachverfolgen zu können.

Gemeinsame Dokumente

Auf der Registerkarte **Mein CRM | Gemeinsame Dokumente** werden alle gemeinsamen Dokumente und Vorlagen aufgeführt, auf die Sie zugreifen können.

Gruppen

Durch Gruppen können Benutzer in CRM Zusammenstellungen von Datensätzen anlegen. Gruppen können statisch oder dynamisch sein.

Hyperlink

Hyperlinks ermöglichen das Wechseln von einer Seite zur nächsten. Beispiele für Hyperlinks: Wenn Sie auf einen Firmennamen klicken, wird die mit der jeweiligen Firma verbundene Seite **Zusammenfassung** im Arbeitsbereich angezeigt. Sie können auf eine E-Mail-Adresse klicken, um direkt eine E-Mail zu senden.

Interessent

Bei einem Interessenten handelt es sich um unqualifizierte Informationen, die über Ihre Unternehmenswebsite, Messen oder erworbene Verteilerlisten eingegangen sind.

Kampagne

Bei einer Kampagne handelt es sich um die Bereitstellung von Marketingaktivitäten in Phasen oder Schritten. Jede Phase kann wiederum aus mehreren Aktionen oder Kampagnenaktivitäten bestehen. Jede Aktion kann wiederum aus einzelnen Kommunikationsvorgängen zwischen Ihrer Firma und deren Zielgruppe bestehen.

Kampagnenaktivität

Bei einer Kampagnenaktivität handelt es sich um eine Aktion in einem Kampagnenschritt oder einer Marketingkampagne. Jede Kampagnenaktivität kann aus einzelnen Kommunikationsvorgängen zwischen Ihrer Firma und deren Zielgruppe bestehen.

Eine Kampagne mit dem Namen "Süddeutschland - Interessentengewinnung" kann beispielsweise auf das Gewinnen von Interessenten in einem bestimmten Gebiet abzielen. Die Kampagne besteht aus drei Kampagnenschritten: 1) Aufmerksamkeit erregen 2) Produkt auf Fachmesse vorstellen 3) Interesse bewerten. Der erste Kampagnenschritt besteht aus zwei verschiedenen Kampagnenaktivitäten: "Senden von Flyern" und "Senden von Newslettern". Der zweite Kampagnenschritt besteht aus den folgenden zwei Kampagnenaktivitäten: "Einladung mit Antwortkarte" und "Folgeaktivität für Antwortkarte" usw.

Kampagnenschritt

Bei einem Kampagnenschritt handelt es sich um eine Phase einer Marketingkampagne. Jeder Kampagnenschritt kann aus mehreren Aktionen oder Kampagnenaktivitäten bestehen. Jede Aktion kann wiederum aus einzelnen Kommunikationsvorgängen zwischen Ihrer Firma und deren Zielgruppe bestehen.

Eine Kampagne mit dem Namen "Süddeutschland - Interessentengewinnung" kann beispielsweise auf das Gewinnen von Interessenten in einem bestimmten Gebiet abzielen. Die Kampagne besteht aus drei Kampagnenschritten: 1) Aufmerksamkeit erregen 2) Produkt auf Fachmesse vorstellen 3) Interesse bewerten.

Kommunikation

Kommunikation bezeichnet eine Aufgabe oder eine Besprechung. Die spezifischen Kommunikationstypen werden als Aktionstypen festgelegt, z. B. **Eingehender Brief**, **Ausgehender Brief**, **Eingehender Anruf**, **Ausgehender Anruf**, **Demo**.

Kontextbereich

Im Kontextbereich wird eine Zusammenfassung der Informationen angezeigt, mit denen Sie sich aktuell beschäftigen. Beispiel: Wenn Sie im Kontext einer Person arbeiten, wird ihr Name oben auf dem Bildschirm angezeigt. In demselben Kontextbereich werden die zugehörige Firma, Telefonnummer und E-Mail-Adresse eingeblendet. Sie können aus dem Kontextbereich einer Person rasch zu der Firma wechseln, für die die Person arbeitet, indem Sie im Kontextbereich auf den Link **Firma** klicken.

Liste ausgehender Anrufe

Listen ausgehender Anrufe werden für sehr umfangreiche Televerkaufsaktivitäten verwendet, bei denen Anrufe einzelnen Benutzern nicht im Voraus zugewiesen werden und ein Kommunikationsdatensatz nur bei erfolgreicher Herstellung eines Kontakts erstellt wird.

Lösung

Lösungen sind die "bereinigte und genehmigte" Basis einer Wissensdatenbank. Interne CRM-Benutzer sowie Kunden und Partner können über eine Self-Service-Website auf Lösungen zugreifen. Lösungen stellen eine von Tickets getrennte Entität dar, können jedoch mit mehreren Tickets verknüpft werden. Ein Ticket kann wiederum mit mehreren Lösungen verknüpft werden.

Mein CRM

Über die Schaltfläche **Mein CRM** wird eine Reihe von Registerkarten angezeigt, die alle Informationen zu den angemeldeten Benutzer enthalten. Je nach Benutzerrechten können die Mein CRM-Bereiche anderer Benutzer durch Auswahl einer anderen Person über den Kontextbereich des Bildschirms ebenfalls angezeigt werden.

Menüschaltfläche

Menüschaltflächen werden links auf dem Bildschirm angezeigt. Mit diesen Schaltflächen können Sie durch häufig verwendete Seiten navigieren. Die Menüschaltflächen bleiben unverändert, unabhängig davon, mit welcher Firma oder Person bzw. welchem anderen Kontext Sie arbeiten. Dennoch werden Benutzern möglicherweise unterschiedliche Menüschaltflächen angezeigt, denn der Zugriff auf die Schaltflächen wird im Benutzerprofil eingerichtet. Beispiele für Menüschaltflächen sind **Neu**, **Suchen** und **Team - CRM**.

Nachverfolgungsnotiz

Nachverfolgungsnotizen werden im Kontext von Interessenten, Verkaufschancen, Tickets und Lösungen verwendet, um Freitextnotizen zum Fortschritt eines Interessenten, einer Verkaufschance, einer Lösung oder eines Tickets zu erstellen.

Panel

In einem Panel werden verwandte Informationen zusammengefasst, um deren Anzeige zu vereinfachen. Eine Seite mit Informationen kann in mehrere Panels aufgeteilt sein.

Pfeilschaltflächen "Weiter" und "Zurück"

Die Pfeilschaltflächen **Weiter** und **Zurück** werden angezeigt, wenn eine Liste mit Informationen mehr als eine Seite einnimmt. Durch Klicken auf den nach links oder rechts weisenden Pfeil wird die vorherige oder nächste Seite angezeigt. Über die äußeren Pfeilschaltflächen gelangen Sie zur ersten bzw. letzten Seite einer Seitengruppe.

Platzhalter

Der Platzhalter % wird bei unspezifischen Suchen verwendet. Das Prozentsymbol steht für "Enthält". Wenn Sie beispielsweise "%Software" im Feld **Firmenname** eingeben, wird auf der Suchseite für Firmen eine Liste aller Firmen zurückgegeben, deren Name das Wort "Software" enthält.

Popup-Liste

Sie können mit der rechten Maustaste auf Menüschaltflächen klicken oder den Mauszeiger darüber bewegen, um Popup-Listen zu aktivieren. Mit diesen Schaltflächen können Sie rasch durch CRM navigieren.

Position

Bei Positionen handelt es sich um Produkte, für die ein Kunde Kaufinteresse angezeigt hat. Sie sind mit der Verkaufschance verknüpft und werden über die Registerkarte **Angebote** oder **Aufträge** ausgewählt.

Registerkarte "Dokumente"

Die Registerkarte **Dokumente** steht im Kontext einer Person, einer Firma, einer Verkaufschance, eines Tickets bzw. einer Lösung zur Verfügung. Sie enthält Links zu Dokumenten.

Schaltfläche "Filter anwenden"

Mit der Schaltfläche **Filter anwenden** können Sie Informationslisten durch eine vordefinierte Kriteriengruppe eingrenzen. In der Liste **Mein CRM | Kalender** werden beispielsweise standardmäßig alle zu bearbeitenden Kommunikationseinträge für den aktuellen Benutzer herausgefiltert. Der Benutzer kann die Liste weiter eingrenzen, indem er alle ausstehenden Besprechungen herausfiltert.

Eine Kampagne mit dem Namen "Süddeutschland - Interessentengewinnung" kann beispielsweise auf das Gewinnen von Interessenten in einem bestimmten Gebiet abzielen.

Schaltfläche "Hochstufen"

Die Schaltfläche **Hochstufen** steht im Kontext von Interessenten, Verkaufschancen, Lösungen und Tickets zur Verfügung, wenn die Workflow-Funktion nicht verwendet wird.

Auf die Schaltfläche kann über die Zusammenfassungsseite eines Interessenten, einer Verkaufschance, einer Lösung oder eines Tickets zugegriffen werden.

Benutzer können die Phase, den Status sowie andere Daten des Interessenten, der Verkaufschance, der Lösung oder des Tickets ändern. Darüber hinaus kann eine Nachverfolgungsnotiz hinzugefügt werden, die einen Bestandteil der Historie des Lebenszyklus eines Interessenten, einer Verkaufschance, einer Lösung oder eines Tickets darstellt.

Schaltflächen "Vorwärts" und "Zurück"

Über die Schaltflächen **Vorwärts** und **Zurück** können Sie von Ihrer aktuellen Position im System aus einen Schritt nach vorn oder zurück gehen. Bei der Arbeit mit dem System sollen sie die Schaltflächen **Vorwärts** und **Zurück** aus dem Fenster Ihres Webbrowsers ersetzen.

Schnellansicht

Auf der Registerkarte **Schnellansicht** werden die letzten Kommunikationen und Verkaufschancen aufgelistet, die mit der Firma oder Person verknüpft sind. Tickets werden nach ihrem Status aufgeführt.

SLA

SLA ist die Abkürzung für Service Level Agreement. Dabei handelt es sich um eine Vereinbarung, die zwischen Ihrem Unternehmen und einem Kunden getroffen wird, um Standards für Auflösungszeiten von Kundendienst-Tickets festzulegen. Service Level Agreements können mit Firmen und einzelnen Kundendienst-Tickets verknüpft werden.

Sortieren

Die Sortierreihenfolge einer Liste kann durch Klicken auf die unterstrichene Spaltenüberschrift geändert werden.

Suchseite

Die Suchseite wird angezeigt, wenn der Benutzer auf die Menüschaltfläche **Suchen** klickt. Es gibt eine Suchseite für Firmen, Personen, Verkaufschancen, Interessenten, Lösungen, Tickets und Kommunikation.

Tabulatortaste

Registerkarten dienen zur Trennung von Ordnerinhalten. Die Informationen in jedem Ordnerabschnitt werden vom aktuellen Kontext bestimmt. Beispiel: Wenn der Kontakt "Anita Schmitz" im Kontextbereich hervorgehoben ist, werden bei Auswahl der Registerkarte **Schnellansicht** die letzten Interaktionen Ihres Unternehmens speziell mit Frau Schmitz angezeigt.

Team

Bei einem Team handelt es sich um eine Gruppe von Benutzern mit ähnlichen Rollen. Einem Team können Aufgaben (Kommunikation), Verkaufschancen, Interessenten und Fälle zugewiesen werden. Ein Benutzer kann Mitglied eines Teams sein. Dieses wird als primäres Team bezeichnet. Ein Benutzer kann ebenfalls Rechte zum Anzeigen von Informationen in mehreren Teams besitzen.

Thema

Themen ermöglichen das Anpassen von Aussehen und Bedienung der Benutzeroberfläche von CRM. Sie können sich z. B. für das grün-/graue Design anstelle des blau-/weißen entscheiden. Der Administrator definiert die Themen, die Ihnen zur Verfügung stehen. In **Mein CRM | Einstellungen** können Sie das bevorzugte Thema festlegen.

Ticket

Bei Tickets handelt es sich um Kundendienstfälle. Hierzu gehören sowohl technische Probleme als auch Kundenbeschwerden. In einem Ticket wird das Problem von der ersten Erfassung bis zur Lösung nachverfolgt. Mit einem Ticket können mehrere Kommunikationseinträge (oder Aufgaben) verknüpft werden.

Validierungsfehler

Ein Validierungsfehler wird auf dem Bildschirm angezeigt, wenn ein unvollständiger oder falscher Eintrag im System vorgenommen wurde. Ein Benutzer muss die leeren erforderlichen Felder ausfüllen oder ungültige Einträge wie z. B. Zahlen in einem Textfeld berichtigen. Die entsprechenden Felder werden mit einem Fragezeichen bzw. einem Kreuz gekennzeichnet.

Verkaufschance

Anhand einer Verkaufschance wird ein Kaufinteresse vom qualifizierten Interessenten bis zum Abschluss des Geschäfts nachverfolgt.

Verlaufsliste

Die Verlaufsliste befindet sich in der oberen linken Bildschirmecke. Wenn Sie auf die Verlaufsliste klicken oder den Mauszeiger darüber bewegen, können Sie zuvor bearbeitete Firmen, Personen, Verkaufschancen, Interessenten, Lösungen oder Tickets auswählen oder zu ihnen zurückkehren.

Workflow

Der Workflow automatisiert die Geschäftsprozesse Ihrer Firma unter Verwendung einer vordefinierten Gruppe von Regeln und Aktionen.

Index

A

Abgeben eines Forecasts 13-5
Ablegen
  E-Mail (klassisches Outlook) 7-15
  E-Mails 6-5
Ablegen von E-Mail 8-3
Abmelden 2-2
Abschließen eines Tickets 18-7
Abwicklung ausgehender Anrufe 17-11
  Schlüsselattributdaten 17-15
Administratorberichte 10-1
Adobe PDF 10-8
Adresse
  Ändern 4-9
  Felder 4-6
  Neu hinzufügen 4-10
  Typ 4-11
Adressen
  Registerkarte 2-6
Adressenverknüpfungen
  Bearbeiten 4-11
Aktionen
  E-Mail senden 11-3
  Exportieren in Datei 11-4
  Neue Aufgabe 11-2
Aktionsschaltfläche Suchen 3-3
Aktionsschaltflächen 2-4
Aktivität
  Berichte 10-1

Aktivitäten
Planen 5-1
Aktualisieren
Gruppe 16-9
Liste ausgehender Anrufe 17-14
Allgemeine Berichte 10-1

Ä

Ändern
Adresse, Telefon und E-Mail 4-9
Adressenverknüpfungen 4-11
Anzeigeoptionen für Berichte 10-7
Bibliothekselemente 20-27
Cockpit 21-4
Control-Center-Details 20-6
Control-Center-Vorlage 20-26
Einstellungen 22-6
Elementlayout 20-21
Firmen-Cockpit 21-7
Firmendetails 4-9
Passwort 2-2
Personendetails 4-9
Sich wiederholende Termine 5-19
Verkaufschance 12-5
Angebot
Felder 12-6
Heraufstufen 12-11
Senden 12-10
Angebote
Registerkarte 12-6
Angebotsrabatt
Felder 12-7

Anlagen
Hinzufügen zu Aufgaben 5-11
Anmelden 2-1
Anmeldeseite 2-1
Antwortcodes
Erstellen eines neuen Antwortcodes 17-9
Antworten
Auf E-Mails 6-4
Anzeigen
Forecast-Historie 13-5
Kalender 5-15
Aufgabe
Synchronisieren (klassisches Outlook) 7-9
Aufgabenliste
Element 20-16
Auftrag
Drucken 12-14
Felder 12-11
Senden 12-14
Umwandeln eines Angebots in einen Auftrag 12-11
Auftragsrabatt
Felder 12-13
Ausführen
Bericht 10-1
Ausgehende Anrufe
Berichte 10-1
Zugreifen 15-2
Ausgehender Anruf
Kampagnenaktivität 17-11
Auswählen
Persönliches Control-Center 20-4

B

Bearbeiten
  Elementinhalt 20-17
Benachrichtigung
  Element 20-12
Benachrichtigungen 5-10
Benutzer
  Control-Center 20-27
Berichte
  Administrator 10-1
  Aktivität 10-1
  Allgemein 10-1
  Ändern der Kategorien 23-2
  Ausführen 10-1
  Ausgehende Anrufe 10-1
  Cockpit 21-5, 21-5
  Diagrammoptionen 23-9
  Erstellen 23-2
  Erweiterte Suche 23-6
  Gruppieren nach 23-7
  Häufig verwendete Berichte 10-7
  Hinzufügen von Diagrammen 23-13
  Historisch 10-1, 10-4, 23-16
  Inhalt 23-6
  Interessenten 10-1
  Kampagne 10-1, 17-18
  Kategorien 23-1
  Kommunikation 10-1
  Kreuztabelle 10-1, 10-3, 23-15
  Kundendienst 10-1
  Liste 10-1, 10-2
  Löschen 23-17

Marketing 10-1
Schlüsselattributdaten 23-7
Sortieren 23-6
Suchkriterien 10-6, 23-6
Vertrieb 10-1
Zusammenfassung 10-1, 10-5
Berichtskategorie
Erstellen 23-1
Verschieben eines Berichts 23-2
Besprechung
Einladen anderer Personen 5-16
Planen 5-16
Beziehungen
Felder 4-16
Hinzufügen 4-15
Löschen 4-16
Registerkarte 2-6, 4-14
Bibliothek
Ändern von Bibliothekselementen 20-27
Hinzufügen von Elementen 20-27
Bibliothekselement
Löschen 20-28
Bildschirm-Coaching 2-11
Bildschirmelemente 2-2
Breite Objekte 21-2

C

Coaching
Bildschirm-Coaching 2-11
Cockpit
Ändern 21-4
Berichtsdiagramme 21-5
Details 21-4

Diagramme 21-5
Erstellen 21-1
Gespeicherte Suche 21-4
Häufig verwendete Berichte 21-5
Inhalt 21-2
Löschen 21-4
Registerkarte 2-5, 21-1
Schmale und breite Objekte 21-2
Standard 21-2
Symbolleiste 21-3
Zurücksetzen 21-4
Communications
Kommunikation 2-6
Control-Center
Benutzer 20-27
Details 20-6
Erstellen 20-6
Hinzufügen einer SData-Feed-Vorlage 20-24
Hinzufügen einer Vorlage 20-25
Hinzufügen neuer Elemente 20-7
Hinzufügen von Datenquellen 20-23
Hinzufügen von Elementvorlage 20-7
Kopieren 20-5
Kurzanleitung 20-3
Löschen 20-7
Persönlich 20-4
Registerkarte 2-6
Standard 20-4
Vorlage 20-5
Vorlagen 20-24
Zugriff 20-3
Zuweisen von Benutzern 20-25
CSV-Format 10-9

D

Datenquellen
Hinzufügen zum Control-Center 20-23
Datensatzzusammenfassung
Element 20-13
Deinstallieren
Outlook-Plug-In für klassische Outlook-Integration 7-17
Diagramm
Element 20-10
Diagrammoptionen 23-9
Dokument
Ablegen 9-11
Bereich "Dateien hier ablegen..." 9-11
Gemeinsame Dokumente 9-13
Hinzufügen zur Registerkarte "Dokumente" 9-10
Dokumente
Abrufen 9-9
Registerkarte 2-6, 9-8
Dropdown-Listen 2-9
Drucken
Aufträge 12-14
Duplikate 4-19

E

Eingabetaste 2-8
Eingehende E-Mail 6-4
Einstellungen
Ändern 22-6
E-Mail-Bildschirmposition 6-2
Felder 22-2
Lösungen 19-2
Registerkarte 2-7

Zugreifen 22-1
Element
Ändern von Bibliothekselementen 20-27
Aufgabenelement 20-16
Bearbeiten des Inhalts 20-17
Benachrichtigungselement 20-12
Datensatzzusammenfassungselement 20-13
Diagrammelement 20-10
Hauptmenü 20-12
Hinzufügen zum Control-Center 20-7
Hinzufügen zur Bibliothek 20-27
Kalenderelement 20-10
Kopfzeilensymbole 20-21
Layout 20-21
Listenelement 20-11
RSS-Feed-Element 20-13
Schnellreferenz 20-8
SData-Datensatzzusammenfassungselement 20-15
SData-Liste 20-13
Verknüpfen 20-17
Website-Element 20-17
Zusammenfassungselement 20-15
Elementvorlage
Hinzufügen 20-7
E-Mail
Ablegen 6-5
Ablegen (klassisches Outlook) 7-15
Anlagen 6-3, 16-19
Antworten 6-4
Bildschirmposition 6-2
Eingehend 6-4
Festlegen einer Standardvorlage 6-1
Konvertieren in Interessent, Verkaufschance oder Ticket 6-5

Microsoft Outlook 6-4
Senden 6-1
Tastenkombinationen 6-4
Vorlage 6-2
Ziehen und Ablegen 9-12
E-Mail senden
Aktion 11-3
Erneutes Zuweisen von Anrufen 17-14
Erstellen
Antwortcodes 17-8
Aufgabe 5-1
Bericht 23-2
Firmen-Cockpit 21-7
Forecast 13-3
Gruppe 17-10
Gruppen 16-2
Kampagnenaktivität für ausgehende Anrufe 17-11
Liste ausgehender Anrufe 17-11, 17-14
Lösung über ein Ticket 19-3
Neue Berichtskategorie 23-1
Neue Firma 4-2
Neue Kampagne 17-2
Neue Kampagnenaktivitäten 17-3
Neue Lösung 18-8, 19-3
Neue Verkaufschance 12-5
Neuer Interessent 14-2
Neuer Kampagnenschritt 17-3
Neues Cockpit 21-1
Neues Control-Center 20-6
Neues Ticket 18-2
Sich wiederholender Termin 5-18
Team-Forecast 13-5

Erweiterte Suche
Suchen 3-7
Exportieren
Gruppe 17-11
Exportieren in Datei
Aktion 11-4

F

Felder
Adresse 4-6
Angebot 12-6
Angebotsrabatt 12-7
Auftrag 12-11
Auftragsrabatt 12-13
Beziehungen 4-16
Einstellungen 22-2
E-Mail-Felder einer Person 4-7
Firma 4-5
Interessent 14-3
Kampagne 17-4
Kampagnenaktivität 17-5
Kampagnenschritt 17-4
Kommunikation 5-3
Lösung 19-1
Person 4-4, 4-7
Position 12-8
Telefon/E-Mail 4-6
Telefondetails einer Person 4-7
Ticket 18-4
Verkaufschance 12-3
Festlegen
Standard-Control-Center 20-4
Filtern 3-12

Firma
Ändern von Details 4-9
Cockpit 21-7
Felder 4-5
Neue Firma erstellen 4-9
Registerkarten 2-5
Suchen 3-4
Zusammenführen 4-20
Firmenteam
Registerkarte 2-6
Forecast
Abgeben 13-5
Erstellen 13-3
Forecast-Historie
Anzeigen 13-5
Registerkarte 13-5
Forecasts
Registerkarte 2-7, 13-3
Forecast-Szenario 13-2, 13-4
Günstigster Fall 13-4
Wahrscheinlich 13-4
Zugesagt 13-4

G

Ganztägige Ereignisse (klassisches Outlook) 7-12
Gebiete
Aktualisieren von Gruppengebieten 16-11
Gebietsverwaltung 4-8
Gemeinsame Dokumente
Filtern 9-13
Klassisches Outlook 7-15
Registerkarte 2-7
Zugreifen auf Dokumente 9-13

Geplantes Abschlussdatum 13-2
Gespeicherte Suche
Aktualisieren 3-11
Cockpit 21-4
Erstellen 3-10
Erstellen für alle Benutzer 3-11
Löschen 3-11
Verwenden vorhandener gespeicherter Suchen 3-10
Gruppe
Aktualisieren 16-9
Erstellen 16-2, 17-10
Exportieren 17-11
Hinzufügen von Informationen zu Registerkarte 16-15
Massenaktualisierung 16-10
Speicherung von Informationen 16-12
Gruppen
Aktualisieren von Gebieten 16-11
Hinzufügen mehrerer Datensätze 16-7
Hinzufügen primärer Entitätsdatensätze 16-7
Registerkarte 2-7
Serien-E-Mail 16-18
Günstigster Fall, Forecast-Szenario 13-4

H

Häufig verwendete Berichte 10-7, 21-5
Hauptmenü
Element 20-12
Heraufstufen
Angebot zu Auftrag 12-11
Hinzufügen
Anlagen zu Aufgaben 5-11
Beziehungen 4-15
Control-Center-Vorlage 20-25

Diagramme zu Berichten 23-13
Dokument zur Registerkarte "Dokumente" 9-10
Element zur Bibliothek 20-27
Elementvorlage zum Control-Center 20-7
Klassische Outlook-Kontakte zu CRM 7-6
Kommentarposition 12-9
Mehrere Datensätze zu einer Gruppe 16-7
Neue Adresse 4-10
Neues Element zum Control-Center 20-7
Notizen zu einer Firma 4-17
Person zu einer Firma 4-10
Position 12-9
Position mit frei wählbarem Text 12-9
Primäre Entitätsdatensätze zu einer Gruppe 16-7
SData-Feed-Vorlage 20-24
Hinzufügen von Datenquellen zum Control-Center 20-23
Hinzufügen von Kontakten
Lite Outlook-Plug-In 8-2
Historischer Bericht 10-1, 10-4, 23-16
Hochstufen
Interessent 14-9
Ticket 18-6, 18-8
Verkaufschance 12-9, 12-15
Hyperlink 2-4, 3-3

I

Installieren
Klassische Outlook-Integration 7-1, 7-1
Lite Outlook-Plug-In 8-1
Interessent
Felder 14-3
Hochstufen 14-9
Konvertieren in eine Verkaufschance 14-8

Neuer Interessent 14-5
Pipeline 14-9
Qualifizieren 14-7
Suchen 14-5
Symbole 14-5
Interessenten
Registerkarte 2-7
Interessentenberichte 10-1

K

Kalender 2-8
Anzeigen 5-15
Element 20-10
Listensortierung 3-13
Registerkarte 2-6
Kalenderverwaltung 5-14
Kampagne
Berichte 10-1
Erstellen einer neuen Kampagne 17-2
Erstellen von Berichten 17-18
Felder 17-4
Klassische Outlook-Integration
Deinstallieren des Plug-Ins 7-17
Erneutes Installieren des Plug-Ins 7-17
Klassisches Outlook
Anhängen gemeinsamer Dokumente 7-15
Anzeigen von Kontaktinformationen 7-8
CRM Anmeldeseite 7-3, 7-3
CRM Symbolleiste 7-3
Ganztägige Ereignisse 7-12
Installation der Outlook-Integration 7-1
Installieren der Integration 7-1
Panel "CRM Optionen" 7-4

Plug-In 7-1
Sich wiederholende Termine und Aufgaben 7-12
Synchronisierungskonflikte 7-13
Übersprungene Positionen 7-14
Verwenden von CRM 7-2
Kombinieren von Suchkriterien 3-5
Kommentarposition 12-9
Kommunikation
Ändern des Status 5-10
Berichte 10-1
Felder 5-3
Planen nicht verknüpfter Kommunikation 5-9
Sich wiederholend 5-18
Suchen 5-11
Symbole 5-8, 5-8
Ziehen und Ablegen 5-16
Konfigurieren
Serien-E-Mail 16-17
Konflikte im klassischen Outlook 7-13
Kontakte
Registerkarte 2-6
Kontakte hinzufügen
Schaltfläche (klassisches Outlook) 7-6
Kontextbereich 2-3
Kontrollkästchen 2-10
Konvertieren
E-Mails in Interessenten, Verkaufschancen oder Tickets 6-5
Konvertieren eines Interessenten in eine Verkaufschance 14-8
Kopieren
Control-Center 20-5
Position 12-9, 12-13
Kreuztabelle
Bericht 10-1, 10-3, 23-15

Kundendienstberichte 10-1

L

Liste
Element 20-11
Liste ausgehender Anrufe
Aktualisieren 17-14
Erstellen 17-11, 17-14
Listen ausgehender Anrufe
Registerkarte 2-7, 15-2
Listenaktionen 11-1
Listenbericht 10-1, 10-2, 23-2
Lite Outlook
Ablegen von E-Mail 8-3
Lite Outlook-Plug-In
arbeiten mit dem 8-2
Hinzufügen von Kontakten 8-2
installieren 8-1
Löschen
Berichte 23-17
Beziehungen 4-16
Bibliothekselement 20-28
Cockpit 21-4
Control-Center 20-7
Gespeicherte Suche 3-11
Sich wiederholende Termine 5-20
Vorlagen-Control-Center 20-26
Lösen
Ticket 18-7
Lösung
Erstellen einer neuen Lösung 18-8, 19-3
Erstellen innerhalb eines Tickets 19-3
Felder 19-1

Suchen 19-2
Veröffentlichen 19-4
Lösungen
Registerkarte 2-7, 19-2

M

Marketing
Berichte 10-1
Registerkarte 2-6
Massenaktualisierung
Gruppe 16-10
Mein CRM
Registerkarten 2-6
Menüschaltfläche Suchen 3-3
Menüschaltflächen 2-4
Microsoft Outlook 6-4

N

Navigieren 2-7
Neue Aufgabe
Aktion 11-2
Neuinstallieren
Outlook-Plug-In für klassische Outlook-Integration 7-17
Neuzuweisen
Kommunikation zu einem Kollegen 5-12
Person 4-19
Notiz
Hinzufügen zu einer Firma 4-17
Notizen
Registerkarte 2-6
Numerisches Feld
Suchen 3-7

O

Outlook
E-Mail ablegen und anzeigen 7-16
Senden und ablegen 7-17

P

Panel 2-3
Statistik 12-15
Passwort
Ändern 2-2
Person
Ändern von Details 4-9
E-Mail-Felder 4-7
Felder 4-4, 4-7
Hinzufügen zu einer Firma 4-10
Neuzuweisen zu einer Firma 4-19
Suchen 3-3
Zusammenführen 4-21
Personen
Registerkarte 2-6
Persönlich
Control-Center 20-4
Pfeilschaltflächen "Los" 2-10
Pfeilschaltflächen "Weiter" und "Zurück" 2-9
Pipeline
Interessent 14-9
Ticket 18-8
Verkaufschance 12-15
Planen
Aufgabe für einen Kollegen 5-12
Plug-In
Herunterladen 9-1

Klassisches Outlook 7-1
Lite Outlook 8-2
Popup
Liste 3-1
Position 12-9
Felder 12-8
Kopieren 12-9, 12-13
Position mit frei wählbarem Text 12-9
Produkt
Hinzufügen zu einer Verkaufschance 12-6

Q

Qualifizieren
Interessent 14-7

R

Rabatt
Angebotsebene 12-7
Auftragsebene 12-13
Registerkarte
Angebote 12-6
Control-Center 2-6
Registerkarte "Dokumente"
Ablegen eines Dokuments 9-12
Hinzufügen von Dokumenten 9-14
Registerkarten 2-3, 2-5
Adressen 2-6
Auslassungszeichen 2-6
Beziehungen 2-6, 4-14
Cockpit 21-1
Dokumente 2-6, 9-8
Einstellungen 2-7
Firma 2-5

Firmen-Cockpit 2-5
Firmenteam 2-6
Forecast-Historie 13-5
Forecasts 2-7, 13-3
Gemeinsame Dokumente 2-7
Gruppen 2-7
Hinzufügen von Gruppeninformationen 16-15
Interessenten 2-7
Kalender 2-6
Kommunikation 2-6
Kontakte 2-6
Listen ausgehender Anrufe 2-7, 15-2
Lösungen 2-7
Marketing 2-6
Mein CRM 2-6
Notizen 2-6
Personen 2-6
Schlüsselattribute 2-5
Schnellansicht 2-5
Telefon/E-Mail 2-6
Tickets 2-6, 2-7
Verkaufschancen 2-6, 2-7
Zusammenfassung 2-5
RSS-Feed
Element 20-13
Rückruf
Erstellen 5-1

S

Schaltfläche
Diesen Datensatz zu einer Gruppe hinzufügen 12-9, 12-14
E-Mail ablegen und anzeigen 7-16
Kontakte hinzufügen (klassisches Outlook) 7-6

Senden und ablegen 7-17

Serienbrieffunktion starten 12-9, 12-14

Standard-Cockpit zurücksetzen 21-4

Schaltfläche "Abmelden" 2-4

Schaltfläche "Anlage anzeigen" 9-9

Schaltfläche "Berichte" 2-4

Schaltfläche "Hilfe" 2-11

Schaltfläche "Marketing" 2-4

Schaltfläche "Mein CRM" 2-4

Schaltfläche "Neu" 2-4

Schaltfläche "Suchen" 2-4

Schaltfläche "Team - CRM" 2-4

Schaltfläche Anruf tätigen 15-3

Schaltfläche Anrufe beenden 15-6

Schaltfläche Antwort - Einrichtung 17-10

Schaltfläche Ausschließen 15-5

Schaltfläche Diesen Datensatz zu einer Gruppe hinzufügen 12-9, 12-14

Schaltfläche E-Mail ablegen und anzeigen 7-16

Schaltfläche Erfolgreich 15-4

Schaltfläche Filtern 3-13

Schaltfläche In Verkaufschance konvertieren 14-8, 14-8

Schaltfläche Interessenten anzeigen 14-9

Schaltfläche Kommentar hinzufügen 15-3

Schaltfläche Löschen 3-5

Schaltfläche Lösung verknüpfen 19-4

Schaltfläche Senden und ablegen 7-17

Schaltfläche 'Serienbrieffunktion starten' 12-9

Schaltfläche Speichern und bestätigen 13-5

Schaltfläche Televerkauf planen 17-7

Schaltfläche Weiteren Anruf tätigen 15-4

Schaltfläche Wiederholung 5-7

Schaltfläche Zurückrufen nach 15-5

Schlüsselattributdaten
Gruppen 16-13
Schlüsselattribute
Berichte 23-7
Registerkarte 2-5
Schlüsselattributprofile
Anrufabwicklung 17-15
Schmale Objekte 21-2
Schnellansicht
Registerkarte 2-5
Schnellaufgabe 5-9
Schnelltermin 5-9
SData
Element 20-13
Navigator 20-15
SData-Datensatzzusammenfassung
Element 20-15
Senden
Angebot 12-10
E-Mail 6-1
Serien-E-Mail 11-3
Serien-E-Mails 16-17
Serienbrief
An mehrere Kontakte 9-3
Erstellen 9-2
Serienbrieffunktion starten
Schaltfläche 12-14
Serien-E-Mail
Gruppen 16-18
Konfiguration 16-17
Serien-E-Mails 16-17
Sich wiederholende Kommunikation
Neuerstellung 5-18

Sich wiederholender Termin 5-18
Ändern 5-19
Klassisches Outlook 7-12
Löschen 5-20
SLA 18-4
Schweregrad 18-4
Symbole 18-5
Sortieren
Berichte 23-6
Speichern
Suchkriterien für Berichte 10-6
Standard
Control-Center 20-4
Standard-Cockpit 21-2
Statistik-Panel 12-15
Status
Ändern des Status einer Kommunikation 5-10
Suchauswahl 2-10
Erweiterte Suchauswahl 2-10
Suchen
Datumsfeld 3-6
Erweiterte Suche 3-7
Firma 3-4
Interessenten 14-5
Kombinierte Suchen 3-5
Kommunikation 5-11
Lösung 19-2
Numerisches Feld 3-7
Person 3-3
Platzhalter 3-6
Ticket 3-5
Verkaufschancen 3-4

Suchkriterien
Speichern 3-10
Symbol
Verknüpfungsstatus 4-12
Symbole
Interessent 14-5
Kommunikation 5-8
SLA 18-5
Ticket 18-5
Verkaufschance 12-4
Synchronisieren
Termine und Aufgaben (klassisches Outlook) 7-9

T

Tabulatortaste 2-8
Tasten
Tastenkombinationen 2-8
Tastenkombinationen 2-8
Team
Zusammenstellen 4-17
Team-Forecast
Erstellen 13-5
Telefon/E-Mail
Felder 4-3, 4-6
Registerkarte 2-6
Termin
Synchronisieren (klassisches Outlook) 7-9
Terminplaner 5-7
Ticket
Abschließen 18-7
Erstellen eines neuen Tickets 18-2, 18-6
Felder 18-4
Hochstufen 18-6, 18-8

Lösen 18-7
Pipeline 18-8
Suchen 3-5
Symbole 18-5, 18-5
Tickets
Registerkarte 2-6, 2-7

Ü

Übersprungene Positionen (klassisches Outlook) 7-14

V

Validierungsfehler 4-5
Verkaufschance
Ändern 12-5
Erstellen 12-5
Felder 12-3
Hochstufen 12-9, 12-15
Pipeline 12-15
Seite zum Hochstufen von Verkaufschancen 12-9
Suchen 3-4
Symbole 12-4
Verkaufschancen
Registerkarte 2-6, 2-7
Verknüpfen
Elemente 20-17
Verknüpfungsstatus
Symbol 4-12
Verlauf
Liste 2-4
Menü 22-2
Schaltfläche 2-5
Veröffentlichen
Lösung 19-4

Vertrieb
Berichte 10-1
Vertriebs-Forecasts
Terminologie 13-1
Vorlage
Control-Center 20-5, 20-25, 20-26
SData-Feed 20-24
Vorlagen
Control-Center 20-24
E-Mail 6-1
Vorlagen-Control-Center
Löschen 20-26

W

Wahrscheinlich, Forecast-Szenario 13-4
Währung 12-6
Angebot 12-6
Website
Element 20-17

Z

Zählen 3-12
Ziehen und Ablegen
E-Mail 9-12
Kommunikationen 5-16
Zielliste
Schlüsselattributdaten 16-13
Zugesagt, Forecast-Szenario 13-4
Zugreifen
Ausgehende Anrufe 15-2
Control-Center 20-3
Einstellungen 22-1

Zusammenfassung
Element 20-15
Registerkarte 2-5
Zusammenfassungsbericht 10-5
Zusammenfassungsberichte 10-1
Zusammenführen
Firmen 4-20
Personen 4-21
Zuweisen
Aufgaben für andere Personen 5-12
Benutzer zu einer Control-Center-Vorlage 20-25
Ticket zu einem Kollegen 18-6

CRM Dokumentversionscode: CLO-USE-DEU-122-1.0